Analyse de la plateforme Washington DC

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

Sommaire

Analyser et optimiser les processus business....5

Analyse des performances....9

Explorer Analyse des performances....10

Configurer Analyse des performances les notions de base....21

Configurer Analyse des performances des fonctionnalités avancées....229

Activation de votre Analyse des performances abonnement....375

Reporting, tableaux de bord et Analyse des performances dans Interface utilisateur principale....378

Génération de rapports....380

Tableaux de bord dynamiques dans l'Interface utilisateur principale....764

Filtres interactifs....859

Widgets de Performance Analytics....896

Centre d'analyse....1012

Analyse interactive....1038

Solutions d'analyse....1047

Solutions Analyse de la plateforme disponibles....1048

ServiceNow Store Applications avec Analyse des performances contenu....1052

Activer une solution à l'aide de la configuration guidée....1054

Installer un tableau de bord....1055

Configurer Solutions Analyse de la plateforme....1058

Collecter des données pour Solutions Analyse de la plateforme....1064

Indicateurs Performance Analytics installés....1071

Analyser et optimiser les processus business....

Analyser et optimiser les processus business....

Analyser et optimiser les processus business....

Analyser et optimiser les processus business....

Analyser et optimiser les processus business....

Analyser et optimiser les processus business....

Analyser et optimiser les processus business....

Analyser et optimiser les processus business....

Analyser et optimiser les processus business....

Analyse de l'expérience utilisateur....1143

Configurer Analyse de l'expérience utilisateur....1144

Utiliser Analyse de l'expérience utilisateur....1166

Sources de données User Experience Analytics....1207

[store-future: BEGIN review]

Exploration de User Experience Analytics....1208

Configuration de User Experience Analytics....1209

[End]

Exploration de processus....1209

Explorer Exploration de processus....1218

Traduction automatique

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

Activer Exploration de processus....1232
Configurer Exploration de processus....1265
Utiliser Exploration de processus....1270
Référence Exploration de processus....1369
Détection d'automatisation....1387
Installer Détection d’automatisation....1392
Créer un rapport Détection d’automatisation....1394

Traduction automatique

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

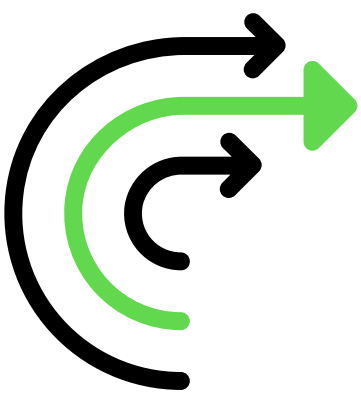
Analyser et optimiser les processus business

Optimisez les processus et augmentez la productivité avec les Analyse de la plateforme applications. Ces applications incluent Reporting, Analyse des performances, Analyse de l'expérience utilisateuret Exploration de processus. Présentez les données à travers l'expérience ou l'expérience Interface utilisateur principaleAnalyse de la plateforme .

Premiers pas

Sélectionnez l'une des vignettes suivantes pour en savoir plus sur ces applications, qui permettent de fournir de nombreux types de données différents à de nombreux types d'utilisateurs.

Analyse des performances

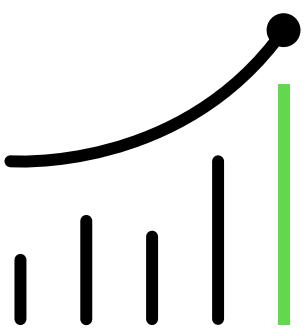


Améliorez les délais de prestation de services et réduisez les coûts à l'aide de cet ensemble d'outils d'analyse business.

Génération de rapports et tableaux de bord dans Interface utilisateur principale

Affichez les données de table et Analyse des performances d'indicateur. Explorez les indicateurs de la section Centre d'analyse.

Solutions d'analyse



Profitez de packs de contenu comprenant des tableaux de ServiceNow bord prédéfinis, des indicateurs clés de performance (KPI) et bien plus encore.

Traduction automatique

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

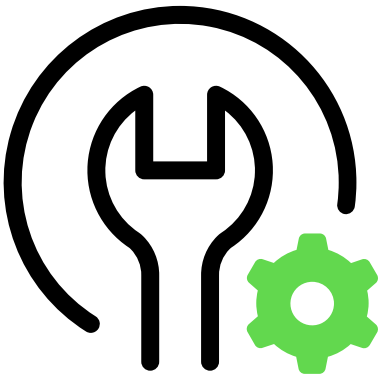
Analyse de la plateforme **Expérience**

Explorez l’analytique à l’aide d’outils de visualisation des données, de tableaux de bord et d’indicateurs clés de performance, tous accessibles par des requêtes en langage naturel.

Analyse de l'expérience utilisateur

Obtenez un tableau de bord sur la façon dont vos utilisateurs utilisent plusieurs ServiceNow applications, avec des visuels complets des mesures, des interactions et plus encore.

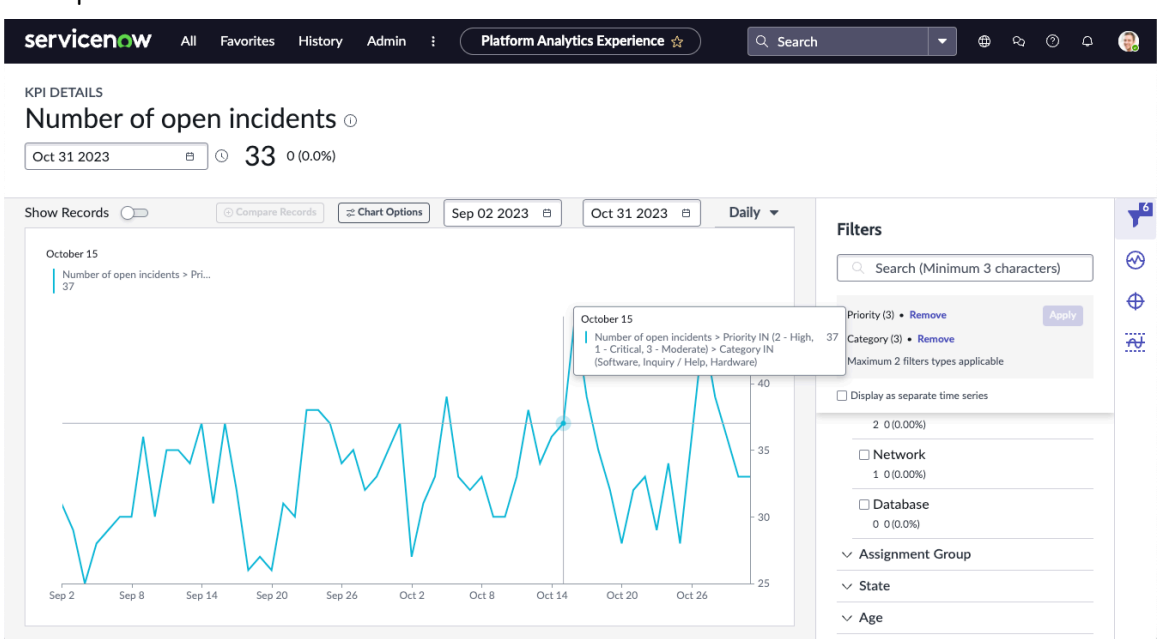
Exploration de processus



Analysez vos données dans les flux de processus automatisés avec cette application et recherchez des moyens d’améliorer l’efficacité du workflow de votre entreprise.

Analyse des performances

Découvrez la façon dont cette application contribue au développement constant de votre entreprise. Planifier et mettre en œuvre des indicateurs clés de performance à l’aide Analyse des performances des principes fondamentaux. Allez encore plus loin en configurant des fonctionnalités avancées, pour travailler directement avec des structures de données en tant qu'administrateur.

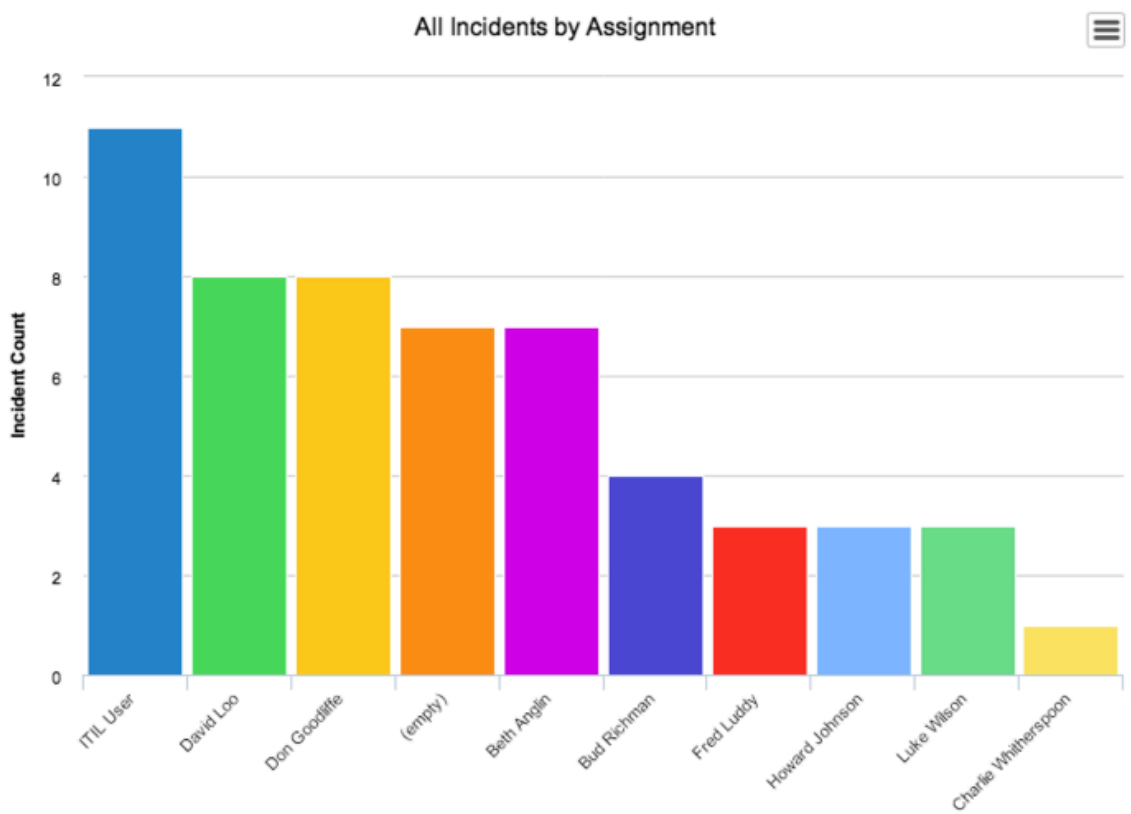


Traduction automatique

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

Rapports et tableaux de bord dans Interface utilisateur principale

Donnez aux administrateurs et aux autres personnes concernées la possibilité d'utiliser des rapports de données en temps réel et d'analyser les tendances à l'aide Interface utilisateur principale de tableaux de bord. Créez et définissez Analyse des performances des widgets, et configurez les tableaux de bord d'aperçu rapide qui utilisent ces visualisations, en fonction de vos données et de vos objectifs business. Utilisez Centre d'analyse pour explorer les données dans le détail, examiner l'activité au fil du temps, comparer les scores par rapport aux points de référence, et analyser d'autres cibles et tendances en tant que compléments facultatifs.



Solutions d'analyse

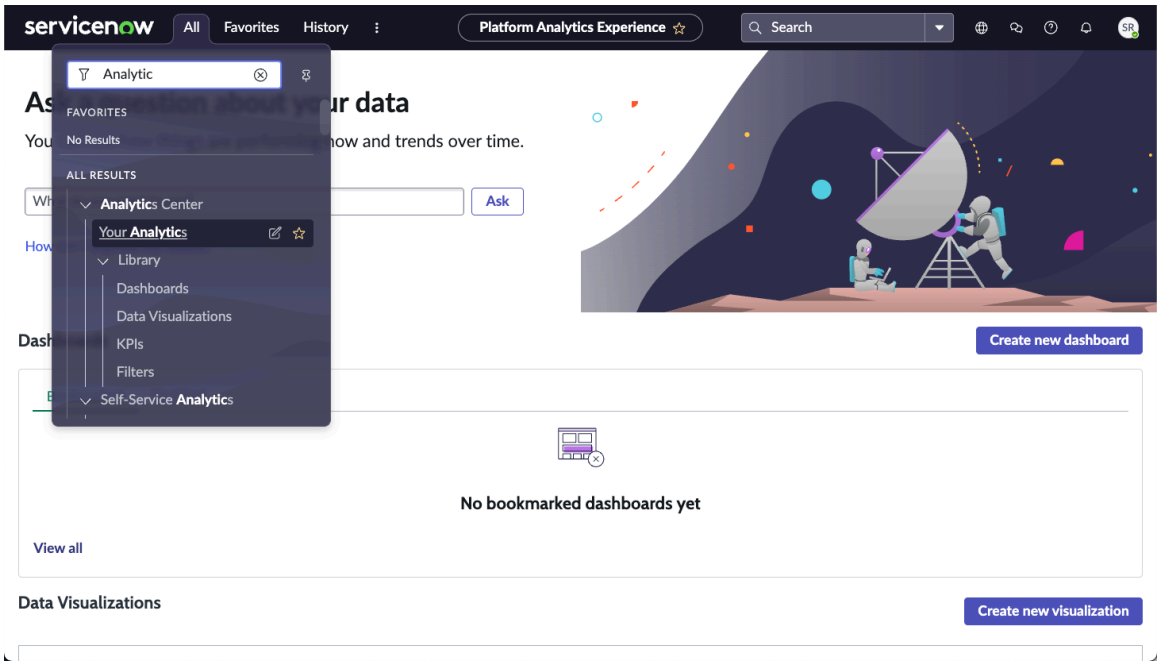
Tirez parti d'un ensemble complet de solutions prêtes à l'emploi, avec des tableaux de bord et des KPI disponibles pour la plupart des produits ServiceNow. Plusieurs applications peuvent fonctionner de manière autonome, grâce à des composants intégrés Analyse des performances . Personnalisez vos Solutions Analyse de la plateforme au-delà des ensembles de données de tableau et de champ, et procédez à une collecte de données manuelle et planifiée à des fins d'analyse.

Analyse de la plateforme Expérience

Explorez les nombreuses options d'affichage des données dans le Analytics Centerfichier . Créez, modifiez et partagez des visualisations de données et des tableaux de bord. Filtrez les données affichées sur un tableau de bord. Recevez une notification dans un tableau de bord des événements potentiellement importants dans les données. Explorez les indicateurs du comportement des processus avec Détails des KPI, et soyez alerté des changements significatifs de ces indicateurs grâce à Signaux des KPI.

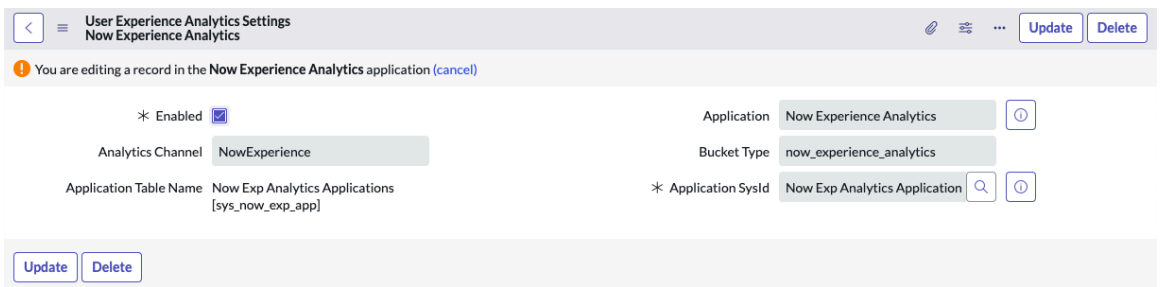
Traduction automatique

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



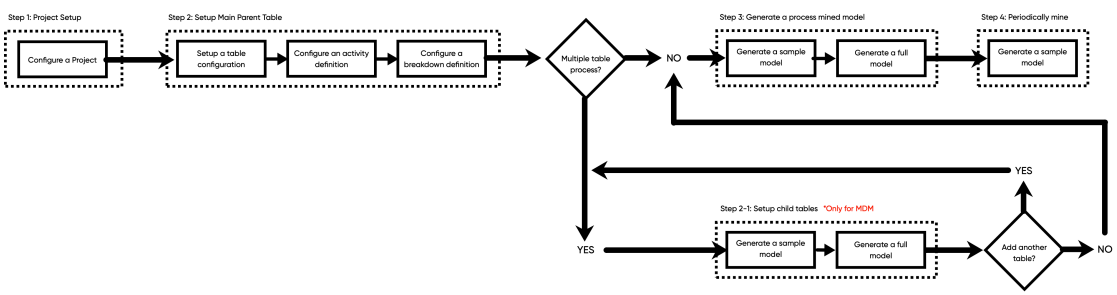
Analyse de l'expérience utilisateur

Découvrez les analyses basées sur des tableaux de bord sur l'utilisation de plusieurs ServiceNow applications. Les administrateurs peuvent obtenir des informations sur l'implication des utilisateurs avec les applications mobiles et Web, y compris le nombre d'utilisateurs, la rétention et le comportement.



Exploration de processus

Découvrez les méthodes disponibles pour rationaliser votre entreprise, identifier les goulots d'étranglement et les écarts dans les workflows, filtrer et comparer les processus, etc. Une liste complète de Termes clés de Exploration de processus fournit tous les termes notables et leurs définitions, pour vous aider à optimiser les performances de votre entreprise.



Traduction automatique

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

Applications et fonctionnalités

- Analyse des performances
- Reporting dans l’interface utilisateur principale
- Widgets de Performance Analytics
- Réactif Tableaux de bord dans l’interface utilisateur principale
- Génération de rapports (visualisations de données) dans des espaces de travail configurables
- Analyse de la plateforme tableaux de bord
- Solutions d'analyse
- Analyse de l'expérience utilisateur
- Exploration de processus
- Automation Discovery

Analyse des performances

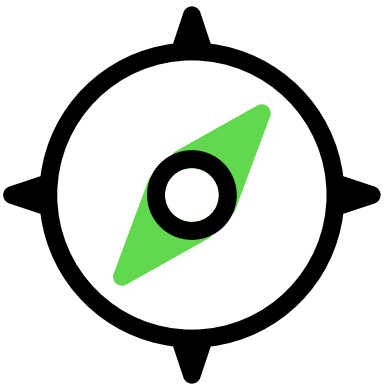
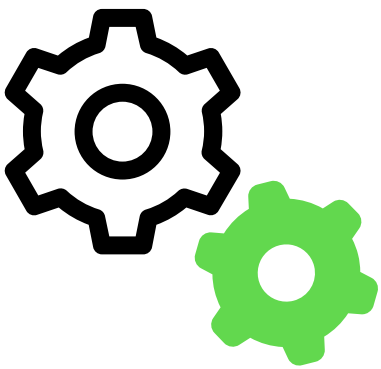
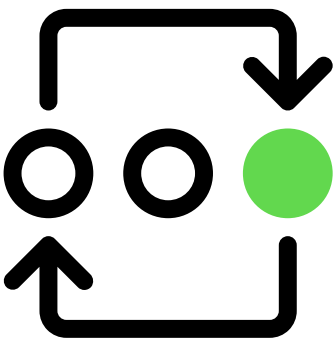
ServiceNow® Analyse des performances est une solution d'optimisation des processus intégrée à la plateforme qui permet de créer des tableaux de bord de gestion, de générer des rapports sur les KPI et les mesures, et de répondre aux questions commerciales clés afin d'améliorer la qualité et de réduire les coûts de la prestation de services.

Premiers pas

Les outils Analyse des performances incluant KPI Composer, Détails des KPI et Spotlight permettent aux administrateurs et aux autres personnes concernées de disposer de données en temps réel pour traiter l'état actuel et évaluer les tendances avec précision.

Traduction automatique

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

Explorer Analyse des performances	**Configurer** Analyse des performances **les notions de base**	**Configurer des éléments avancés** Analyse des performances
		
Analyse des performances Découvrez les concepts et fonctionnalités tels que les indicateurs, les répartitions et la collecte de données.	Découvrez comment concevoir votre Analyse des performances solution, configurer des indicateurs et des répartitions et appliquer des agrégations.	Découvrez des fonctionnalités avancées telles que Spotlight, les diagnostics et la journalisation.

Dépannage et demande d'aide

- Poser vos questions et partager votre expertise sur la ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client
- Formation sur Performance Analytics
  - Principes essentiels de Performance Analytics
  - Notions fondamentales de Performance Analytics
  - Performance Analytics (niveau avancé)

Explorer Analyse des performances

Passez en revue les cas d'utilisation, les composants et l'architecture Analyse des performances et commencez à implémenter le produit.

Analyse des performances stimule la transformation de l'entreprise en permettant aux entreprises de définir, de suivre et d'analyser les progrès réalisés par rapport aux objectifs. Il connecte plus de personnes avec de meilleures données en moins de temps et les aide à se concentrer sur les choses qui comptent vraiment.

Important :
Configurez et testez l'application Analyse des performances sur une instance de non-production avant de la configurer sur une instance de production.

Performance Analytics améliore les performances et accélère l'amélioration continue du service en :

Traduction automatique

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

- Suivi des mesures et des tendances des processus critiques.
- Mesure de l'intégrité et du comportement des processus par rapport aux objectifs organisationnels.
- Identifier les modèles de processus et les goulots d'étranglement potentiels avant qu'ils ne se produisent.
- Visualisation en continu des statistiques historiques et en temps réel sur l'intégrité des processus dans des tableaux de bord basés sur les rôles, permettant aux différentes parties prenantes de prendre des décisions éclairées.

Les avantages de l'utilisation Analyse des performances peuvent inclure :

Fournir des informations en un instant

Vos collaborateurs peuvent obtenir des informations pertinentes et personnalisées en cliquant sur un bouton au lieu d'exporter des données à partir de bases de données et de feuilles de calcul. Vous ne créez plus manuellement des rapports qui deviennent rapidement obsolètes et obsolètes.

Etablir une version unique de la vérité

En définissant les visualisations et en vous assurant qu'elles sont basées sur des données cohérentes et précises, vous fournissez une version unique de la réalité que les équipes peuvent utiliser pour conduire des changements positifs.

Accélérez le délai de rentabilisation

Implémentez Analyse des performances en quelques semaines au lieu de plusieurs mois et tirez rapidement parti des informations sur les données.

Favoriser l'amélioration continue

Analyse des performances peut vous aider à identifier les domaines à améliorer. Agissez en fonction d'indicateurs clés, de tableaux de résultats mobiles, de graphiques de temps, d'analyses de bord et de tableaux de bord.

Regardez cette vidéo de cinq minutes pour vous familiariser avec ServiceNow Analyse des performances les concepts. Cette vidéo présente un exemple de scénario d'entreprise et illustre la prise en charge de ce scénario par Analyse des performances	Regardez cette vidéo de sept minutes pour découvrir les Analyse des performances avantages pour différents types d'utilisateurs sur différents tableaux de bord. Cette vidéo décrit les tableaux de bord Performance Analytics destinés aux cadres, aux propriétaires de processus et aux travailleurs en première ligne qui ont des objectifs et des besoins différents en ce qui concerne les tableaux de bord.

Conseil :
Pour une introduction à l'utilisation Analyse des performances, suivez le cours Principes essentiels de Performance Analytics .

Concepts Analyse des performances

Analyse des performances utilise des termes et des concepts qui peuvent différer des normes du secteur en raison de la nature unique de la ServiceNow plateforme.

Remarque :
Performance Analytics est utilisé par d'autres applications, telles que Benchmarks. Les informations ci-dessous décrivent la fonctionnalité Performance Analytics de base. Pour plus d'informations sur d'autres applications qui utilisent Performance Analytics, consultez la documentation de ces applications.

Traduction automatique

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

Analyse des performances comprend les concepts et composants suivants :

Composants clés

Indicateurs

Définissez une mesure de performance effectuée à intervalles réguliers d'un service aux entreprises, d'une activité ou d'un comportement organisationnel. Ces mesures de performances génèrent une série de *scores d'indicateurs* dans le temps. Les professionnels suivent ces scores pour mesurer les conditions actuelles et prévoir les tendances.

Techniquement, un indicateur combine un ensemble de données et un agrégat de données, comme Nombre, avec des conditions facultatives.

Les principales caractéristiques des indicateurs sont les suivantes :

- Les scores des indicateurs peuvent être générés automatiquement à partir d'un ensemble d'enregistrements définis dans une *source d'indicateur*, saisis manuellement ou calculés à partir d'autres indicateurs.
- Les scores des indicateurs peuvent être consultés ou analysés dans le *centre d'analyse* ou présentés, via *des widgets*, sur des tableaux de bord.

Pour plus de commodité, vous pouvez organiser les indicateurs thématiquement dans un *groupe d'indicateurs*.

Synonymes : mesures, mesures commerciales, KPI

Répartitions et éléments

vous permet de regrouper ou de filtrer les scores des indicateurs selon un attribut qualitatif tel que la priorité, la catégorie ou le groupe d'affectation. Vous pouvez appliquer une répartition sur les , dans Détails des KPI et sur les Centre d'analysetableaux de bord.

Par exemple, vous pouvez examiner le nombre de changements ouverts par groupe d'affectation. Vous pouvez également afficher le nombre de nouveaux changements par priorité.

Les valeurs de chaque répartition sont appelées *éléments* de répartition. Par exemple, la répartition des priorités peut comporter les éléments Critique, Élevée et Faible. Les répartitions sont classées en trois catégories : automatisées, manuelles ou externes, selon l'origine de ces éléments. Les éléments de répartition automatisés sont spécifiés dans *les sources de répartition*. Les éléments des répartitions manuelles sont saisis manuellement pour définir une organisation. Enfin, une répartition externe spécifie la source de données JDBC et l'instruction SQL pour récupérer les éléments de répartition.

Vous ne pouvez pas appliquer plus de deux niveaux de répartition à un indicateur.

Synonymes : dimensions, analyses

Collecteur de données

est le moteur qui prend des instantanés périodiques de vos tables de processus et les stocke dans les tables Scores et Instantanés. Vous pouvez configurer les *tâches* du collecteur de données pour qu'elles s'exécutent automatiquement selon une planification. Définissez généralement un calendrier de travail en fonction de la fréquence dans la source d'indicateur. Une tâche génère généralement des scores pour plusieurs indicateurs qui utilisent la même source d'indicateur. Vous pouvez également configurer des tâches qui s'exécutent manuellement, telles que des tâches historiques, que vous exécutez uniquement lors de la collecte de données pour un nouvel indicateur.

Traduction automatique

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

Visualisations classiques

Concentrateur d’analyse

est une vue exploratoire des indicateurs, utilisée pour une analyse plus détaillée. Il vous permet de consulter les tendances, les prédictions, les répartitions et les enregistrements associés pour un indicateur spécifique. Définissez sur l’enregistrement d’indicateur si cet indicateur doit être inclus dans le Centre d'analyse fichier .

Il Centre d'analyse s’appelait auparavant le tableau de bord détaillé.

Tableaux de bord dynamiques dans l'Interface utilisateur principale

sont des collections de plusieurs widgets Performance Analytics, Reporting et autres, organisés dans une vue logique pour l’audience. Les tableaux de bord peuvent être réactifs ou non réactifs. Pour créer ou partager un tableau de bord réactif, vous avez besoin d’au moins un rôle, mais il peut s’agir de n’importe quel rôle. Vous pouvez faire glisser pour déplacer et redimensionner les widgets sur les tableaux de bord réactifs. Les tableaux de bord non réactifs utilisent des mises en page de zone de dépôt moins flexibles et nécessitent des rôles Performance Analytics pour l’affichage, la création et la modification.

Séries chronologiques

peut faire référence à l’un des éléments suivants :

- Un type de widget qui agrège et affiche plusieurs scores d’un indicateur collectés sur une période. Consultez Widgets de séries chronologiques.
- Fonction statistique appliquée aux scores d’indicateurs collectés sur une période donnée dans le Centre d'analyse ou dans un widget, également appelée *agrégateur*. Consultez Application d'agrégations de séries chronologiques.

Cibles

sont des objectifs que votre organisation souhaite atteindre, opérationnalisés sous forme de scores d’indicateurs. Les cibles vous permettent de visualiser la différence entre le score souhaité à une certaine date et le score réel d’un indicateur.

Une cible peut être personnelle ou globale. Une cible personnelle n’est visible que par l’utilisateur qui l’a créée et apparaît sous la forme d’une ligne claire. Une cible globale est visible par tous les utilisateurs et apparaît sous la forme d’une ligne sombre. Les cibles personnelles s’affichent uniquement sur le Centre d'analyse, tandis que les cibles globales s’affichent sur les Centre d'analyse widgets de séries chronologiques et .

Seuils

Définissez une plage normale de scores pour un indicateur et vous alerte lorsque certains événements se produisent, par exemple lorsqu’un score atteint un niveau historiquement élevé ou faible.

Lorsqu’un seuil est déclenché, l’instance génère une notification par e-mail. Ce message est associé à l’indicateur et est directement disponible via le Centre d'analyse.

Un seuil peut être personnel ou global. Un seuil personnel n’est visible que par l’utilisateur qui l’a créé et apparaît sous la forme d’une ligne pointillée gris clair. Un seuil global est visible par tous les utilisateurs et apparaît sous la forme d’une ligne pointillée gris foncé. Les seuils personnels s’affichent uniquement sur le Centre d'analyse widget pour un indicateur, tandis que les seuils globaux s’affichent sur les widgets et sur les Centre d'analyse séries chronologiques.

Widgets

Traduction automatique

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

sont Analyse des performances des visualisations réutilisables des scores d'indicateurs. Par exemple, un widget peut afficher l'évolution d'un indicateur dans le temps, la façon dont un indicateur peut être décomposé ou la façon dont plusieurs indicateurs se présentent côte à côte. De nombreuses variantes sont possibles. Les widgets ne sont visibles que lorsqu'ils sont ajoutés à un tableau de bord.

Autres concepts

Agrégation/agrégation

Peut faire référence à l'une des fonctions suivantes :

- Fonction Analyse des performances d'agrégation, ou de collecte, des scores d'indicateurs dans le temps. La configuration de l'indicateur inclut la fréquence à laquelle les scores des indicateurs sont collectés.
- Fonctions statistiques appliquées aux scores des indicateurs collectés sur une période donnée. Par exemple, vous pouvez appliquer une somme de 3 mois à des scores d'indicateurs. Les fonctions d'agrégation peuvent être ajoutées soit dans le formulaire d'indicateur, soit ultérieurement dans le widget ou Centre d'analyse . Les fonctions d'agrégation dans le Centre d'analyse widget ou sont *nommées séries chronologiques*.

Mappages de répartition

Spécifiez les relations, ou « mappez » les répartitions aux *sources d'indicateurs*. Un mappage de répartition spécifie un champ sur la source de l'indicateur ou spécifie un script qui interroge la source de l'indicateur. Ce dernier est parfois appelé mappage de répartition scripté, et une répartition avec un tel mappage est appelée *répartition scriptée*.

Sources de répartition

Spécifiez les valeurs uniques, appelées *éléments* de répartition, qu'une répartition contient. Une source de répartition est définie comme un ensemble d'enregistrements provenant d'une vue de table ou de base de données ou d'un *sous-groupe*. Plusieurs répartitions peuvent utiliser la même source de répartition. Par exemple, au lieu de voir TOUS les groupes d'affectation pour l'indicateur Nombre de changements ouverts, vous pouvez limiter la liste d'éléments aux seuls groupes qui font partie du processus de changement en configurant la source de répartition.

Sous-groupes

sont utilisés pour recatégoriser les données afin qu'elles puissent être utilisées comme répartition, par exemple en regroupant une plage de valeurs dans des catégories distinctes.

Pour utiliser un sous-groupe, créez une source de répartition qui utilise la catégorie [pa_buckets] comme table de faits et spécifie le sous-groupe dans une condition. Si une répartition créée sur cette source utilise un mappage de répartition avec un script, la répartition regroupe les valeurs que le script renvoie dans des catégories. Si le mappage de répartition spécifie un champ au lieu d'utiliser un script, la répartition regroupe les valeurs du champ mappé dans des catégories.

Dans l'architecture de données, les sous-groupes sont définis dans les enregistrements de sous-groupe [pa_bucket_groups] et les compartiments dans les enregistrements de sous-catégories [pa_buckets]. Chaque enregistrement Sous-groupe [pa_buckets] contient un champ Sous-groupe qui est une référence à un enregistrement Sous-groupe [pa_bucket_groups].

Jour

Un jour dans Analyse des performances est toujours défini comme 24 heures. Analyse des performances n'utilise pas le concept de « jours ouvrables ».

Sources d'indicateurs

Traduction automatique

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

sont des ensembles de données constitués d'enregistrements filtrés provenant d'une vue de table ou de base de données. Une configuration de source d'indicateur spécifie une table, telle que Incident [incident], les conditions de filtrage des enregistrements de cette table et une fréquence en fonction des conditions. Une source d'indicateur ne peut pas spécifier de table pivotée. Plusieurs indicateurs peuvent utiliser la même source d'indicateur. Les travaux de collecte de données interrogent la base de données une fois pour chaque source d'indicateur. Ainsi, tous les indicateurs qui utilisent la même source d'indicateur obtiennent des données du même point dans le temps.

En règle générale, un indicateur suit la situation à une certaine date. Les conditions de source d'indicateur incluent généralement un filtre lié à la date, tel que **[Ouvert][activé][Aujourd'hui].** Les indicateurs collectés moins fréquemment peuvent spécifier une plage de dates plus grande, comme **[Fermé][le][Ce mois]**].

Répartition scriptée

est une répartition qui utilise un script pour interroger la *source d'indicateur* en tant que *mappage de répartition*.

Instantanés

sont les listes d'enregistrements (sys_ids) qui sont collectées au moment où les scores de ces enregistrements sont collectés. Un instantané est créé uniquement pour les indicateurs automatisés pour lesquels **l'option Collecter les enregistrements** est sélectionnée.

L'instantané/la liste des enregistrements peut être récupéré dans le Centre d'analysefichier .

Les instantanés sont conservés pour l'indicateur principal et pour les répartitions de premier niveau. Les instantanés de répartition de deuxième niveau sont dérivés en tant qu'intersection des deux listes d'instantanés de répartition de premier niveau.

Mettre en lumière les records

Utilisez la fonction Spotlight pour éclairer les enregistrements que vous pourriez négliger.

Vous pouvez définir des critères pondérés pour identifier et classer les enregistrements à surveiller, par exemple lors du triage des incidents ou de l'exécution d'une évaluation des prospects. Vous pouvez classer les enregistrements en fonction de plusieurs dimensions, plutôt que d'utiliser une seule valeur de champ telle que la priorité. Bien que la plupart des organisations traitent les éléments hautement prioritaires en temps opportun, il arrive que certains éléments de priorité moindre ne soient pas traités pendant une période prolongée. Spotlight vous aide à vous concentrer sur les éléments en fonction des besoins de votre entreprise.

Essayer Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents

Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents est une version limitée de Analyse des performances celle qui est incluse dans le système de base, ce qui vous permet de vous familiariser avec la fonctionnalité. Abonnez-vous à Analyse des performances pour bénéficier de toutes les fonctionnalités.

Remarque :
Vous pouvez activer Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidentsun module d'extension avec toutes les fonctionnalités requises Analyse des performances sans abonnement sur une instance de non-production.

Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents présente les fonctionnalités et limitations suivantes :

Traduction automatique

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

- Inclut la console d'administration Analyse des performances , que vous pouvez utiliser pour activer l'ensemble des Analyse des performances fonctionnalités.
- Impossible d'ajouter ou de supprimer des indicateurs.
- Un maximum de 180 jours de scores historiques sont visualisés, à compter de la date du jour.
- N'est utilisable que dans le domaine global

Pour essayer Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents, accédez à **Analyse des performances** > **Configuration guidée** et lancez la configuration guidée pour Gestion des incidents. Cette configuration vous permet de découvrir les indicateurs, les répartitions, leurs sources, la collecte de données et l'affichage des résultats.

Vous pouvez également essayer la fonctionnalité Spotlight avec Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents. Spotlight permet de classer le travail par ordre de priorité en évaluant les enregistrements en fonction de plusieurs critères pondérés. Sans licence, vous ne pouvez utiliser Spotlight qu'avec des enregistrements d'incidents et vous ne pouvez pas accéder à l'analyse interactive Spotlight. Pour essayer Spotlight, activez le module d'extension Analyse des performances - Spotlight - Incident Spotlight et suivez la configuration guidée à l'adresse **Spotlight** > **Configuration guidée**. Le rôle admin est nécessaire pour activer le module d'extension.

Le cours gratuit de deux heures Performance Analytics Essentials fournit une introduction aux composants et concepts de PA que vous pouvez utiliser avec Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents. (Inscription obligatoire.)

Comparaison entre Performance Analytics et Reporting

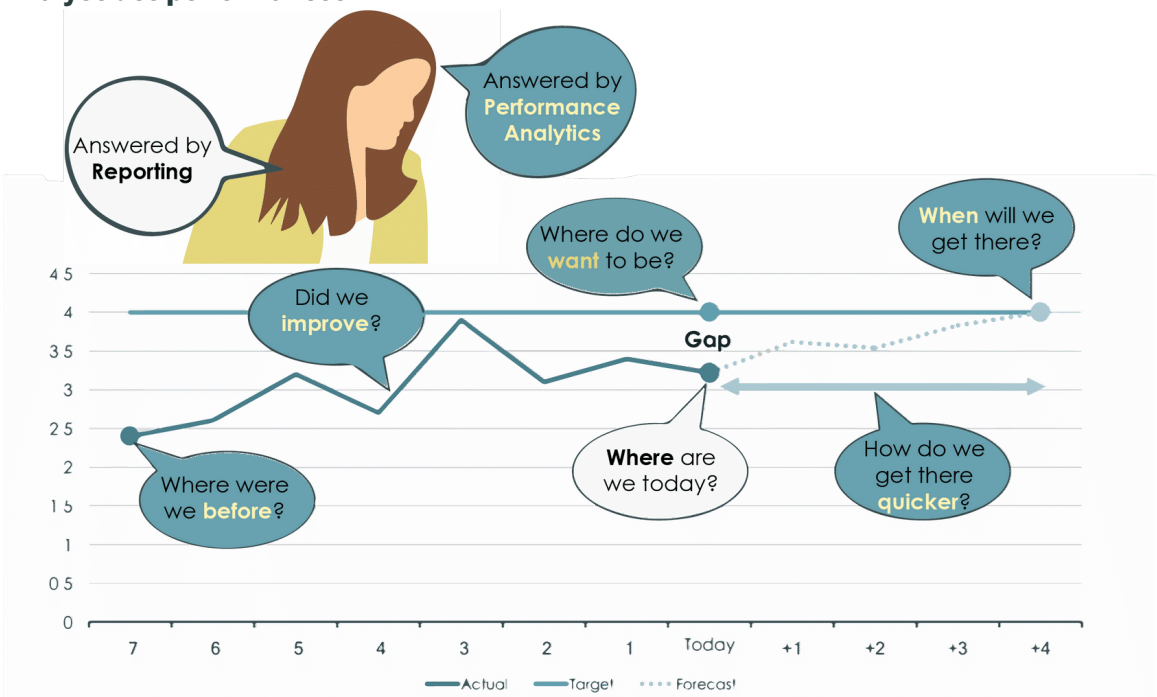
Analyse des performances et Reporting sont deux applications distinctes. Ils répondent à différents cas d'usage et sont complémentaires les uns des autres.

Analyse des performances est capable de générer des tendances historiques précises en capturant des instantanés continus selon un calendrier régulier. Comme l'illustre le diagramme suivant, Reporting répond à la question « Où en sommes-nous aujourd'hui ? » tout en Analyse des performances répondant aux questions sur ce qui se passe au fil du temps.

Traduction automatique

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

Questions courantes sur les aperçus de processus pour Reporting et pour Analyse des performances



En plus de calculer des tendances à partir d'instantanés, Analyse des performances est capable de :

- Suivez les performances par rapport aux cibles.
- Alerte lorsque les seuils sont atteints.
- Prévoir les performances futures.
- Comparez les performances à différents moments dans le temps.
- Accélérez le délai de rentabilisation grâce à des mesures de bonnes pratiques.

Enfin, bien que vous puissiez développer vos solutions de génération de rapports par essais et erreurs, Performance Analytics nécessite des connaissances de base sur le fonctionnement de la fonctionnalité. Vous devez planifier soigneusement vos Analyse des performances solutions et les tester avant de les mettre en œuvre dans un environnement de production.

Important :
N'essayez pas de configurer Analyse des performances sans formation. Une solution mal conçue Analyse des performances peut avoir un impact considérable sur les performances, voire déstabiliser votre instance. La formation initiale, Performance Analytics Essentials , est disponible gratuitement.

Information associée

Planifier vos indicateurs

Workflow pour la création d'indicateurs

Concevez votre Analyse des performances solution avec KPI Composer

Implémenter Analyse des performances

Suivez ces étapes pour commencer à utiliser Analyse des performances afin d'améliorer vos niveaux de service.

Traduction automatique

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

Planifier et préparer

Définissez des objectifs et des mesures pour évaluer et stimuler l'amélioration.

1. Identifiez les processus business que vous souhaitez mesurer et améliorer.
2. Déterminez les facteurs et comportements qui affectent l'intégrité de ces processus business.
3. Décidez des mesures à mesurer.

Pour obtenir un outil d'aide à la planification et à la préparation de votre solution, reportez-vous à la Analyse des performances section Concevez votre Analyse des performances solution avec KPI Composer.

Commencer par Solutions Analyse de la plateforme

Avant de créer de nouveaux indicateurs, essayez les tableaux de bord intégrés et les indicateurs disponibles dans Solutions Analyse de la plateforme.

> **Important :**
> Configurez et testez les Solutions Analyse de la plateforme sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

1. Vérifiez vos droits de licence et activez les Solutions applicables, comme décrit à la section Solutions d'analyse.
2. Vérifiez que vos sources d'indicateur et de répartition font référence aux tables appropriées.
3. Personnalisez vos indicateurs et répartitions pour répondre aux besoins de votre organisation.

.

Collecter des données

Les tâches de collecte doivent être configurées pour s'exécuter à la fréquence souhaitée et activées.

1. Planifiez et activez les tâches de collecte de données.
2. Exécutez des tâches de collecte de données historiques de manière ponctuelle pour remplir les indicateurs vides.

Partager les résultats

Affichez des KPI activables qui racontent l'histoire de votre processus business et affichent le bon niveau d'information pour les utilisateurs visés.

1. Explorez le contenu préconfiguré disponible pour vous familiariser avec vos données et choisir les personnalisations de tableau de bord.
2. Accordez l'accès au tableau de bord aux personnes concernées.
3. Donnez à chacun les moyens d'agir grâce à des analyses intégrées en temps réel.

Planifier vos indicateurs

Avant de créer un indicateur, clarifiez les objectifs que vous souhaitez atteindre avec l'indicateur.

Traduction automatique

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

Posez-vous les questions suivantes avant de créer un indicateur :

- Quel
  - Que voulez-vous mesurer ? Basez-vous ce que vous voulez mesurer sur les progrès accomplis vers un objectif business ? Envisagez de commencer par un objectif commercial, puis de décider ce que vous voulez mesurer. Vous pouvez utiliser KPI Composer pour vous aider.

    Voulez-vous un décompte simple, comme le nombre d'incidents ouverts, ou quelque chose de plus sophistiqué, comme l'âge moyen de clôture d'un incident ?
  - Est-ce que c'est mieux ou est-ce que c'est moins mieux ?

    Par exemple, vous souhaiteriez que le nombre d'incidents ouverts soit aussi faible que possible, mais que le nombre de ventes augmente.
  - Quels sont les facteurs qui contribuent le plus à ce chiffre ?
  - Quels sont les facteurs susceptibles de fausser ce chiffre ?

    Saisonnalité? Un changement dans les effectifs ou la composition ?
  - Que ferez-vous si le nombre passe de bon en mauvais ?
- Qui
  - Qui est responsable de cet indicateur ?

    Un prestataire de demande ? Un manager ?
  - Qui ne doit pas voir ces informations ?
- Pourquoi
  - Quelle est la prochaine question que vous allez vous poser ?

    Par exemple, une fois que vous connaissez le nombre d'incidents ouverts, vous pouvez savoir quel pourcentage d'entre eux est ouvert depuis plus de 30 jours.
  - Ce nombre prédit-il ce qui va se passer ou montre-t-il ce qui s'est passé ?
- Comment
  - Est-ce que vous mesurez cela aujourd'hui ?
  - Si oui, qu'en faites-vous ?
  - Si non, pourquoi pas ?
- Quand
  - À quelle vitesse les données changent-elles ?
  - Qu'est-ce qu'une période significative à examiner ?

    Les changements quotidiens sont-ils significatifs ou trop bruyants ? Combien de temps faut-il pour établir une véritable tendance ?
- Existe-t-il déjà un indicateur qui correspond à mon cas d'utilisation ou dois-je créer le mien ?

Traduction automatique

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

- Le pour la zone concernée a-t-il Solution Analyse de la plateforme été installé ? Ces solutions contiennent des indicateurs pour de nombreux cas d'utilisation courants.
- Dans la liste des indicateurs, y a-t-il un indicateur qui correspond à vos exigences ou qui s'en rapproche ? Puis-je dupliquer un indicateur existant et le modifier ?
- Puis-je créer un indicateur de formule à partir d'indicateurs existants qui répondront à mes besoins ?

Information associée

Solutions d'analyse

Concevez votre Analyse des performances solution avec KPI Composer

Flux de données Performance Analytics

Avant de commencer Analyse des performancesavec , comprenez comment les données circulent sur la plateforme, ce qui vous permet de visualiser les améliorations de processus.

1. Les opérations business et les interactions quotidiennes génèrent des données et remplissent les tables de processus business respectives.

   Exemple : la soumission d'un nouvel incident crée un enregistrement dans la table Incident.

2. Les tâches planifiées actives s'exécutent régulièrement pour prendre des instantanés périodiques du comportement du processus. Chaque tâche calcule les scores *d'indicateurs* (KPI) en fonction des métadonnées dans les indicateurs et les répartitions PA. Au fil du temps, ce flux continu de scores crée une tendance.

   Exemple : une tâche de collecte compte quotidiennement le nombre d'incidents dans la table Incident. Au bout d'un mois, une tendance contenant environ 30 points de données peut être affichée.

3. Les instantanés de données et les scores sont stockés dans des tables de Analyse des performances données. Ces tables sont la source de toutes les Analyse des performances visualisations.
4. Les widgets présentent les scores des indicateurs dans un format spécifique, comme une ligne de tendance ou un histogramme.

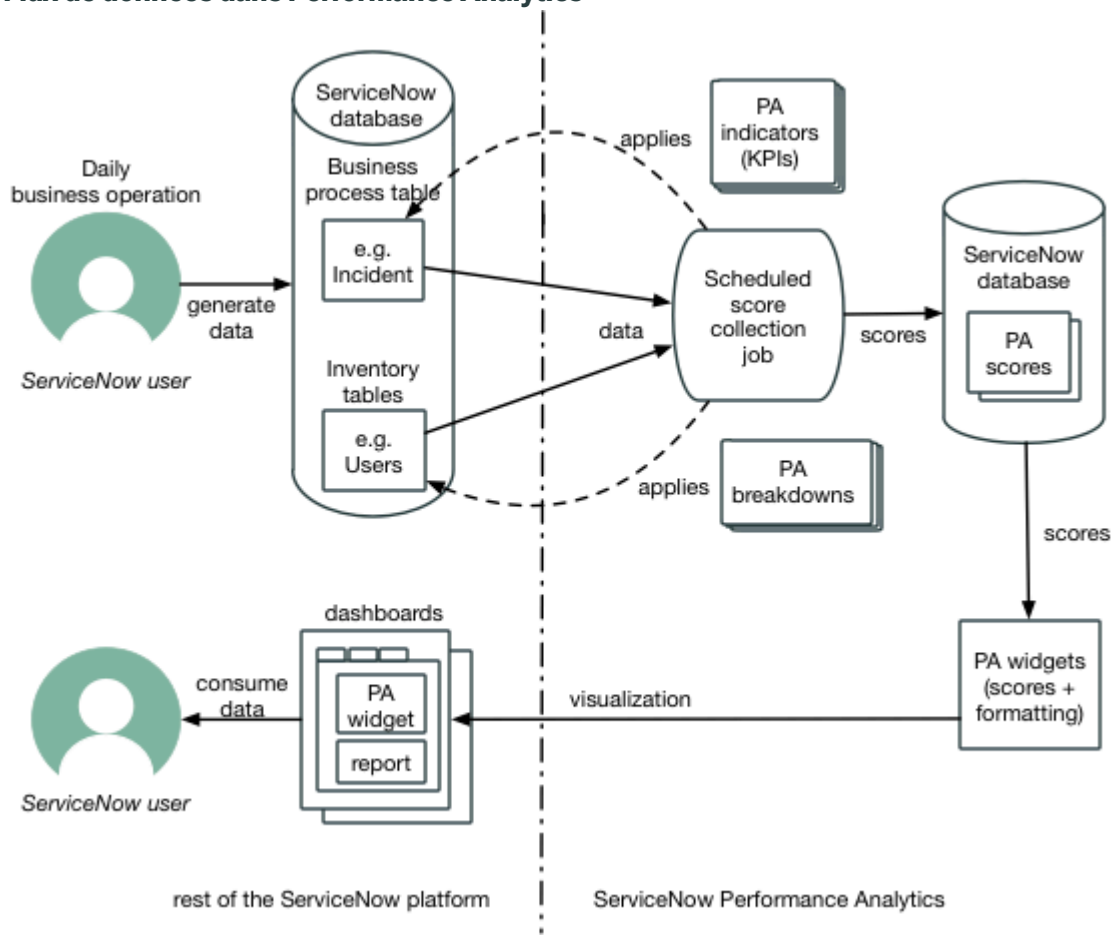
   Exemple : l'indicateur Nombre de nouveaux incidents est un indicateur que vous souhaitez peut-être suivre. Cet indicateur peut être visualisé sous la forme d'un score unique ou d'une tendance des lectures quotidiennes dans le temps en configurant le widget approprié.

5. Plusieurs Analyse des performances widgets sont présentés dans une seule vue de tableau de bord, ce qui permet aux parties prenantes d'afficher toutes les informations pertinentes sur les processus business en un seul endroit.

Traduction automatique

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

Flux de données dans Performance Analytics



Configurer Analyse des performances les notions de base

Créer et configurer des indicateurs et des répartitions. Collectez des données. Affichez les scores calculés Analyse des performances .

Pour un aperçu de l'utilisation essentielle de Analyse des performances, suivez la formation gratuite Performance Analytics Essentials .

Remarque :
Dans toutes les visualisations, les scores élevés sont abrégés en fonction du système de mesures. Ainsi, les scores en millions sont abrégés avec un M et les scores en milliards (US) avec un G.

Concevez votre Analyse des performances solution avec KPI Composer

KPI Composer Veille à ce que votre stratégie de gestion des performances s'aligne sur les objectifs de l'entreprise et bénéficie du soutien des sponsors exécutifs. Utilisez cette méthode KPI Composer pour combler le fossé entre la définition de votre stratégie de mesure de la performance et la mise en œuvre de cette stratégie de l'intérieur Analyse des performances. Commencez par vos objectifs d'affaires et planifiez tous vos composants grâce à des indicateurs jusqu'au tableau de bord final.

KPI Composer vous aide à déterminer les exigences de Performance Management et à assurer l'alignement des parties prenantes en visualisant les objectifs de mise en œuvre, les résultats commerciaux souhaités et les livrables techniques requis dans un résumé visuel concis. Cette approche holistique garantit que les parties prenantes sont complètement alignées sur les résultats et les exigences souhaités avant que les responsables de la mise en œuvre ne consacrent du temps à travailler sur des livrables techniques. Lorsqu'ils sont

Traduction automatique

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

prêts, les responsables de l'implémentation de Performance Analytics obtiennent une liste de tâches contenant exactement ce qu'ils doivent créer (indicateurs, répartitions, rapports et tableaux de bord) pour prendre en charge les objectifs, et vous pouvez même utiliser KPI Composer pour suivre la progression de l'implémentation.

Une formation gratuite est KPI Composer disponible sur ServiceNow University .

Activation de KPI Composer

KPI Composer est disponible sur ServiceNow Store. Accédez à la **Applications système** > **Rechercher dans ServiceNow Store**, ou pointez un navigateur vers https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/home. Recherchez l'application nommée KPI Composer. Si vous téléchargez l'application sur une instance de production, vous avez besoin d'un Now Support compte.

Une fois l'application téléchargée, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**. Recherchez l'application KPI Composer et installez-la. Pour obtenir un exemple, consultez Activer un ServiceNow Store l'application .

Remarque :
Pour utiliser pleinement KPI Composer, vous devez disposer de l'autorisation appropriée pour utiliser Analyse des performances.

Information associée

Analyse des performances rôles

Accès à KPI Composer

Le niveau d'accès détermine KPI Composer si un utilisateur peut créer, modifier ou afficher uniquement un KPI Composer projet. Il détermine également à quels projets un utilisateur peut accéder et s'il peut accéder aux enregistrements sous-jacents ou uniquement à l'interface utilisateur.

L'accès à KPI Composer dépend des éléments suivants, seul ou en combinaison :

- Rôle d'utilisateur
- Responsabilité
- Accès accordé pendant le partage

Accès basé sur les rôles

Un administrateur peut accorder à un utilisateur le rôle d'administrateur ou d'utilisateur KPI Composer . Un KPI Composer administrateur dispose des mêmes privilèges qu'un Now Platform administrateur pour KPI Composer. Un KPI Composer utilisateur n'a pas automatiquement accès à tous les projets et ne peut pas associer les définitions d'indicateur ou de répartition aux entités réelles Analyse des performances .

Rôles d'utilisateur pour KPI Composer

Rôle	Contient	Description
sn_kpi_composer.admin ou admin	pa_viewer	• Accès complet à tous les composants de , y KPI Composercompris les enregistrements. • Accès complet à tous les projets.

Traduction automatique

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

Rôles d'utilisateur pour KPI Composer (suite)

Rôle	Contient	Description
		• Peut partager ou affecter la responsabilité de projets. • Peut associer des définitions d'indicateurs et de répartitions à Analyse des performances des indicateurs et des répartitions.
sn_kpi_composer.utilisateur	Aucun	• Ne peut accéder qu'aux projets qu'il a créés. • Peut partager ou affecter la responsabilité des projets qu'il crée. • Ne peut accéder qu'aux onglets de conception, aux propriétés d'artefact, aux définitions d'indicateurs et aux définitions de répartition de ces projets. • Impossible d'ajouter Analyse des performances des indicateurs ou des répartitions aux définitions respectives. Un utilisateur disposant de ce rôle peut avoir accès à d'autres projets en fonction de sa responsabilité ou des projets partagés avec lui.

Les rôles appropriés Analyse des performances sont également nécessaires pour mettre en œuvre KPI Composer des conceptions dans Analyse des performances.

Responsabilité des projets

Un utilisateur responsable a les droits d'accès suivants aux projets dont il est responsable :

- Peut afficher et modifier les projets.
- Peut partager ou affecter la responsabilité des projets.
- Ne peut accéder qu'aux onglets de conception, aux propriétés d'artefact, aux définitions d'indicateurs et aux définitions de répartition de ces projets.
- Impossible d'ajouter Analyse des performances des indicateurs ou des répartitions aux définitions respectives.

Ce niveau d'accès est équivalent à celui accordé par le rôle sn_kpi_composer.user. C'est aussi l'équivalent d'avoir un projet partagé avec des droits d'édition. La responsabilité se distingue d'abord par le fait qu'elle est indépendante de tout rôle. La deuxième différence est d'ordre procédural et non technique : les utilisateurs responsables sont censés être en charge de la supervision et de la mise en œuvre du projet. Même le créateur d'un projet n'en est donc pas automatiquement responsable.

Les utilisateurs responsables sont nommés dans les propriétés du projet. Tout utilisateur disposant de droits de modification peut nommer des utilisateurs responsables. Pour plus

Traduction automatique

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

d’informations sur la dénomination des utilisateurs responsables, reportez-vous à Définir les propriétés d’un projet.

Projets partagés

Tout utilisateur disposant de droits de modification peut partager un projet. Lorsque vous partagez un projet, vous accordez l’un des deux niveaux d’accès suivants :

Modifier l’accès

Ce niveau d’accès est techniquement identique à l’accès d’un utilisateur responsable ou d’un utilisateur disposant du rôle sn_kpi_composer.user. La première différence est qu’aucun rôle n’est requis. La deuxième différence est qu’il n’y a pas d’implication de responsabilité dans la supervision ou la mise en œuvre du projet.

Afficher l'accès

Un utilisateur disposant d’un accès en lecture seule peut lire les onglets de conception, les propriétés de l’artefact, les définitions d’indicateurs et les définitions de répartition du projet partagé. Ils peuvent utiliser tous les utilitaires d’affichage, comme la recherche et le filtre. Cependant, ils ne peuvent rien changer au projet. La seule chose qu’ils peuvent ajouter est une entrée de journal.

Pour plus d'informations, consultez Partager un projet KPI Composer.

KPI Composer Projets

KPI Composer est basée sur *des projets*. Chaque projet se KPI Composer compose d’arborescences d’indicateurs clés de performance (KPI) et des définitions fonctionnelles et techniques de tous les artefacts de ces arborescences. Vous pouvez créer plusieurs projets.

L’interface KPI Composer utilisateur du projet vous fournit une séquence de quatre onglets, chacun correspondant à une phase de votre projet :

Analyse

Dans cette phase, vous créez une arborescence hiérarchique des objectifs business, des facteurs critiques de succès et des mesures (ou KPI). La définition conceptuelle des KPI et leur mappage sur les objectifs et les facteurs de réussite produit une spécification fonctionnelle détaillée de toutes les configurations requises d’analyse des performances. Cette spécification est approuvée par les sponsors commerciaux et fournit une orientation claire aux responsables techniques de la mise en œuvre.

Conception du tableau de bord

Dans cette phase, vous créez une spécification de conception pour un ou plusieurs Analyse des performances tableaux de bord. Utilisez l’onglet Visualisation du tableau de bord dans les présentations au début de votre implémentation pour obtenir des commentaires en temps opportun. Ainsi, lorsque votre projet est terminé, les visionneurs de tableau de bord obtiennent les visualisations attendues.

Définition des données

Dans cette phase, vous fournissez des spécifications techniques pour Analyse des performances les indicateurs qui correspondent aux KPI que vous avez définis pendant l’analyse. Vous pouvez lier les KPI aux indicateurs appropriés Analyse des performances qui existent déjà ou que vous créerez ultérieurement.

Revue

Au cours de cette phase, vérifiez les composants de conception dans votre projet, exécutez une vérification de l’intégrité de la définition du système et générez une liste de tâches pour implémenter le projet dans Analyse des performances.

Traduction automatique

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

Créer un KPI Composer projet

La première étape de l'utilisation KPI Composerde , c'est de créer un projet.

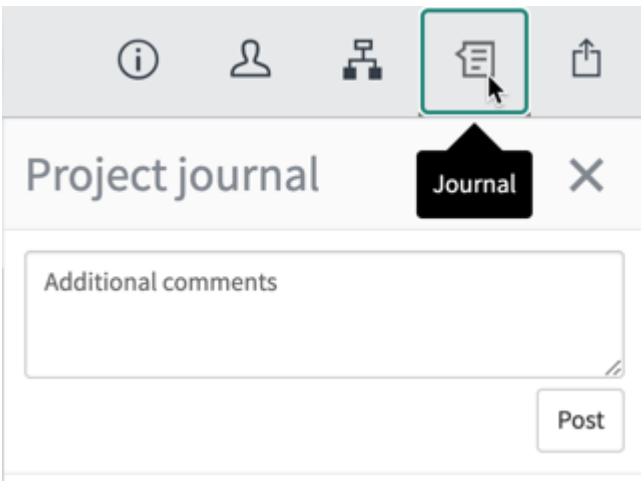
Avant de commencer
Rôle requis : sn_kpi_composer.user, sn_kpi_composer.admin, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **KPI Composer** > **Projets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans la boîte de dialogue Créer un nouveau projet, donnez au projet un nom significatif et cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Votre projet est créé et visible sur la page **Projets** .

Que faire ensuite
Au fur et à mesure que vous travaillez sur le projet, effectuez un suivi collaboratif dans le journal du projet.



Définir les propriétés d'un projet

Dans les propriétés du projet, vous pouvez associer des articles de la base de connaissances, des propriétaires et des personnes de contact au projet.

Avant de commencer

Remarque :
Les propriétés du projet sont similaires à l'onglet Informations des propriétés de l'artefact. Seul le champ d'application est différent.

Rôle requis : sn_kpi_composer.user (propre projet), sn_kpi_composer.admin (n'importe quel projet), admin. Aucun rôle n'est requis pour l'utilisateur responsable ou l'utilisateur ayant un accès en modification à partir du partage de projet.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **KPI Composer** et créez ou ouvrez un projet.
2. Dans l'onglet Analyse, cliquez sur l'icône Informations ( ) en haut à droite de l'écran.
3. Donnez un nom significatif au projet.

Traduction automatique

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

4. Ajoutez une description détaillée du projet, afin que d'autres utilisateurs puissent comprendre son objectif.
5. Spécifiez l'objectif business que vous espérez atteindre avec ce projet.
6. Spécifiez l'un des détails suivants :
   - Articles de la base de connaissances qui contiennent des informations pertinentes pour le projet. Vous pouvez lier autant d'articles de la base de connaissances que vous le souhaitez.
   - Des utilisateurs responsables. Un utilisateur responsable dispose de tous les privilèges d'édition, mais il est également censé être responsable de la mise en œuvre du projet. Cette responsabilité distingue un utilisateur responsable d'un utilisateur avec lequel le projet a été partagé avec des droits d'édition.
   - Personnes de contact

Ajouter des profils à un projet

Chaque projet a plusieurs profils avec des rôles différents dans la Analyse des performances solution que vous concevez. Un profil est un rôle au sein de votre entreprise, tel que gestionnaire du centre de services ou propriétaire de service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_kpi_composer.user (propre projet), sn_kpi_composer.admin (n'importe quel projet), admin. Aucun rôle n'est requis pour l'utilisateur responsable ou l'utilisateur ayant un accès en modification à partir du partage de projet.

Préambules

Créer un KPI Composer projet

Procédure

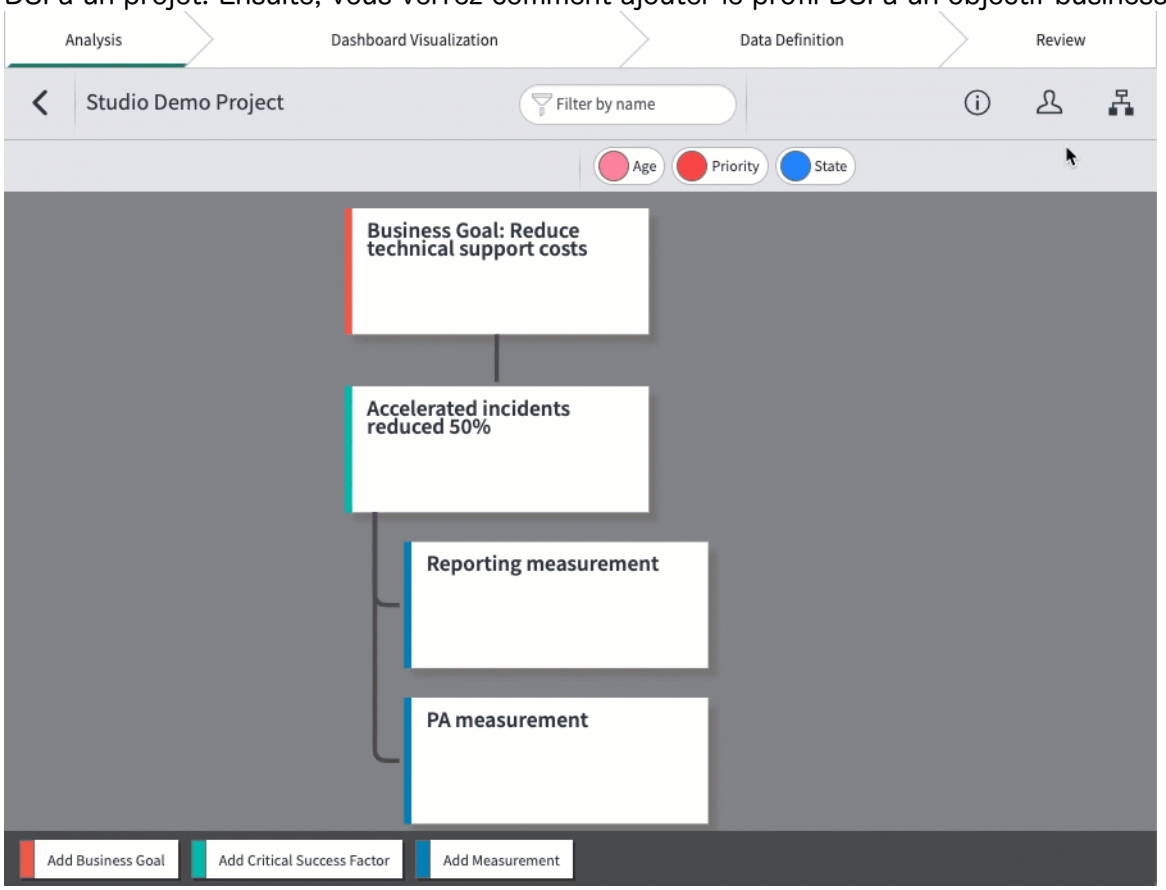
1. Accédez à la **Tous** > **KPI Composer** et créez ou ouvrez un projet.
2. Dans l'onglet Analyse, cliquez sur l'icône de profil ( ) en haut à droite de l'écran.
3. Dans la boîte de dialogue Profil, cliquez sur **Ajouter un élément**.
4. Tapez le nom du nouveau profil et cliquez en dehors de la zone de texte.
   Le profil apparaît dans l'en-tête du canevas de l'arborescence KPI. Chaque persona reçoit automatiquement un identifiant de 2 lettres, qui est basé sur les deux premiers mots (ou les deux premières lettres s'il n'y a qu'un seul mot) qui se trouvent dans le nom.
5. Répétez ces étapes pour ajouter d'autres profils.

Traduction automatique

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

Example: Ajouter des profils à un KPI Composer projet

Dans la courte animation suivante, vous pouvez voir comment ajouter les profils Agent et DSI à un projet. Ensuite, vous verrez comment ajouter le profil DSI à un objectif business.



Que faire ensuite

Faites glisser les profils sur des artefacts existants sur le canevas pour les ajouter à ces derniers. Vous pouvez ajouter un nombre illimité de personas à n'importe quel artefact. Si un artefact a plus de trois profils, les noms complets des profils sont masqués. Pour afficher les noms complets, pointez vers les profils.

En maintenant la touche Ctrl/Commande ou Alt/Option enfoncée tout en déposant un personnage sur un artefact, vous activez les fonctions avancées suivantes :

Maintenez la touche Ctrl enfoncée tout en déposant

Ajoutez le personnage à l'artefact sur lequel il est déposé et à tous les artefacts enfants de cet artefact.

Maintenir la touche Alt enfoncée tout en déposant

Supprimez le profil de l'artefact sur lequel il est déposé.

Maintenez les touches Ctrl et Alt enfoncées tout en déposant

Supprimez le personnage de l'artefact sur lequel il est déposé et de tous les artefacts enfants de cet artefact.

Regrouper les données par définitions de répartition

Chaque projet peut avoir un ensemble de définitions de répartition que vous pouvez utiliser pour regrouper les données dans des KPI. Ces définitions de répartition fournissent les spécifications des Analyse des performances répartitions que vous finirez par créer.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

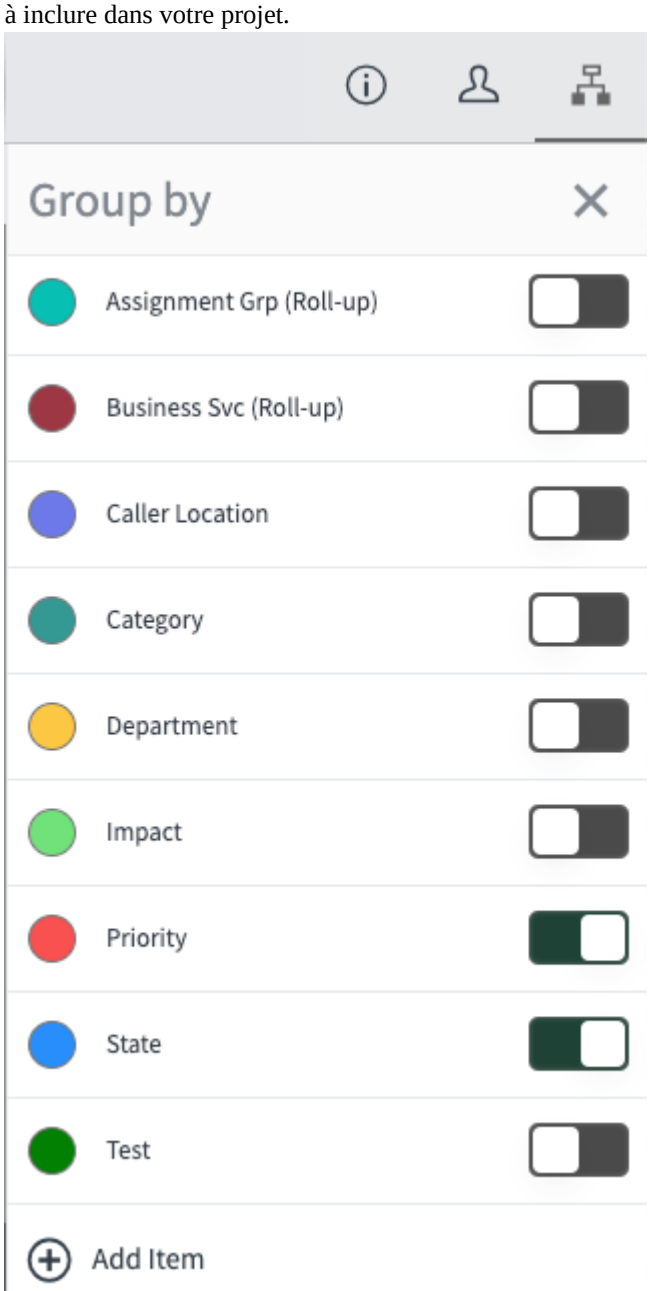
Rôle requis : sn_kpi_composer.user (propre projet), sn_kpi_composer.admin (n'importe quel projet), admin. Aucun rôle n'est requis pour l'utilisateur responsable ou l'utilisateur ayant un accès en modification à partir du partage de projet.

Préambules

Créer un KPI Composer projet

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **KPI Composer** et créez ou ouvrez un projet.
2. Dans l'onglet Analyse, cliquez sur l'icône « Regrouper par » ( ) en haut à droite de l'écran.
3. Dans la boîte de dialogue « Grouper par », utilisez les curseurs pour sélectionner les définitions de répartition à inclure dans votre projet.



Les définitions de répartition sélectionnées s'affichent dans l'en-tête du canevas de l'arborescence des KPI. À partir de là, vous pouvez les faire glisser vers des artefacts .

Traduction automatique

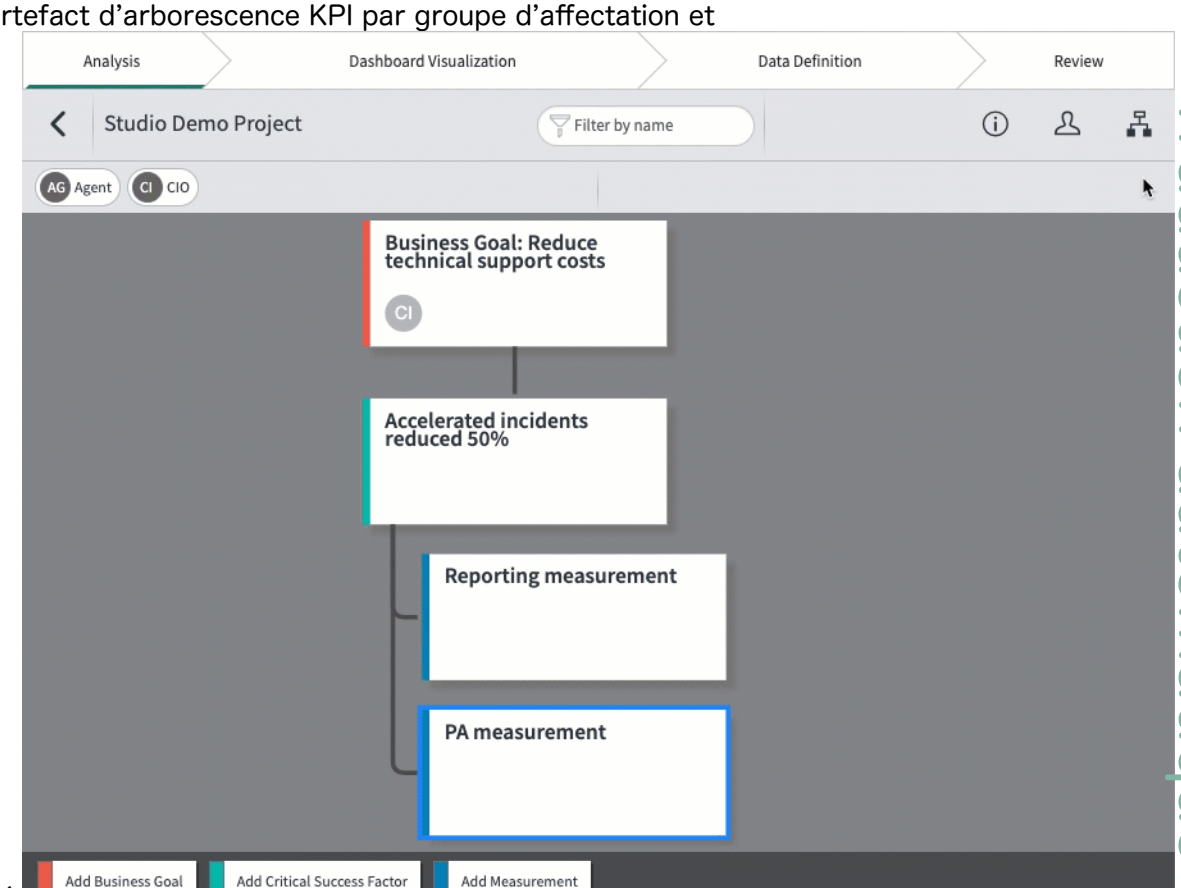
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

4. Pour ajouter une nouvelle définition de répartition à votre projet, cliquez sur **Ajouter un élément** et saisissez le terme.

Le nouvel élément apparaît dans la liste « Grouper par » et un enregistrement de définition de répartition correspondant est créé.

Example: Sélection des définitions de répartition pour un KPI Composer projet

Dans la brève animation suivante, vous découvrez comment sélectionner les définitions de répartition Groupe d'affectation, Impact et Priorité d'un projet. Ensuite, vous verrez comment regrouper les valeurs d'un artefact d'arborescence KPI par groupe d'affectation et priorité.



Traduction automatique

Que faire ensuite

Faites glisser les définitions de répartition (éléments « Grouper par ») sur les artefacts existants sur le canevas. Vous pouvez regrouper les données associées à un artefact selon le nombre illimité de définitions de répartition. Les points colorés sur un artefact indiquent par quelles définitions de répartition l'artefact est regroupé. Pour afficher les noms de ces définitions de répartition, pointez sur l'un des points colorés sur l'artefact.

En maintenant la touche Ctrl/Commande ou Alt/Option enfoncée tout en déposant une définition de répartition sur un artefact, vous activez les fonctions avancées suivantes :

Maintenez la touche Ctrl enfoncée tout en déposant

Ajoutez la définition de répartition à l'artefact dans lequel elle est déposée et à tous les artefacts enfants de cet artefact.

Maintenir la touche Alt enfoncée tout en déposant

Supprimez la définition de répartition de l'artefact dans lequel elle est déposée.

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

Maintenez les touches Ctrl et Alt enfoncées tout en déposant

Supprimez la définition de répartition de l'artefact qui est déposé et de tous ses artefacts enfants.

Définir une répartition

Fournissez la description fonctionnelle de la création d'une répartition réelle Analyse des performances dans une définition de répartition. Une fois qu'une répartition appropriée Analyse des performances existe, vous pouvez créer un lien vers celle-ci dans la définition de répartition.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_kpi_composer.user, sn_kpi_composer.admin (pour créer un lien vers Analyse des performances la répartition), admin. Aucun rôle n'est requis pour l'utilisateur responsable ou l'utilisateur ayant un accès en modification, sauf pour lier à Analyse des performances la répartition.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

les définitions de répartition que vous ajoutez aux projets KPI Composer ne sont pas des répartitions réelles Analyse des performances . Il s'agit uniquement d'espaces réservés qui décrivent ce que doit être la Analyse des performances répartition. Dans KPI Composer les définitions de répartition, vous fournissez l'une ou l'autre des informations suivantes, ou les deux :

- Détails dont un Analyse des performances expert a besoin pour créer la répartition réelle.
- Référence à une répartition existante Analyse des performances qui répond à vos besoins.

Procédure

1. Dans l'onglet Analyse, cliquez sur l'icône « Regrouper par » ( ).
2. Cliquez sur le nom de la répartition que vous souhaitez définir.
3. Renseignez les informations suivantes :

Champ	Description	Notes
Répartition PA (Restreint aux rôles sn_kpi_composer.admin et admin)	Une Analyse des performances répartition qui existe sur cette instance.	Si une définition de répartition n'a pas de référence à une répartition, envisagez de créer cette Analyse des performances répartition.
Table de faits	Table à laquelle la source de répartition de la Analyse des performances répartition doit faire référence.	Informations clés pour créer une répartition.
Conditions	Conditions de filtre à appliquer à la table de faits soit dans la source de répartition, soit dans la répartition elle-même.	

Écrire des entrées de journal pour un projet

Gardez une trace de votre KPI Composer projet avec des entrées de journal

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : toute personne ayant accès à un KPI Composer projet, y compris l'accès en lecture seule, peut écrire une écriture de journal.

Préambules

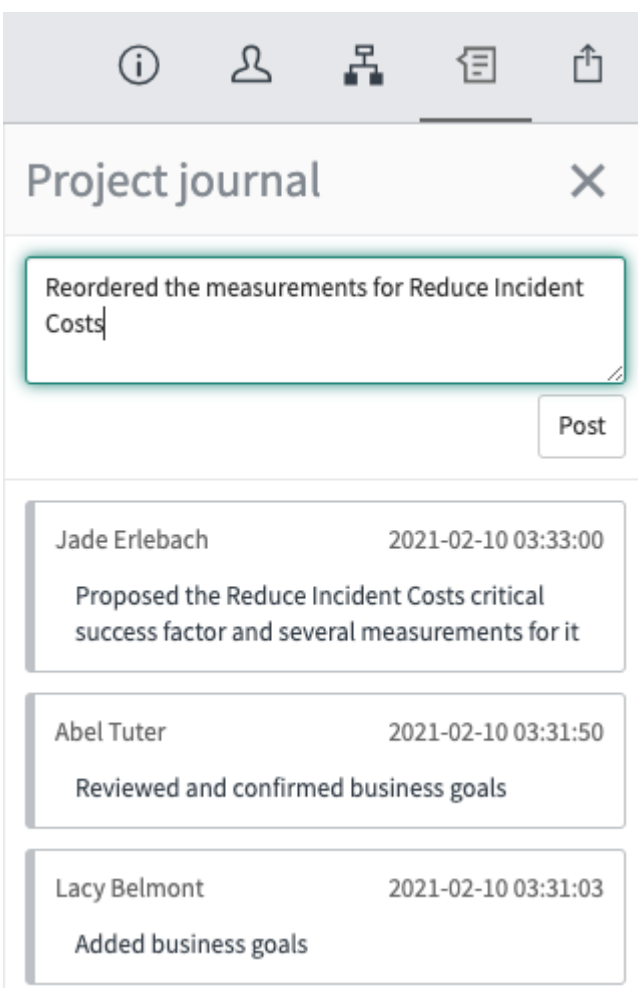
Créer un KPI Composer projet

Procédure

1. Cliquez sur l'icône du journal ( ).
2. Écrivez une entrée de journal.
3. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

Toutes les entrées de journal validées apparaissent dans l'ordre chronologique décroissant.



Partager un projet KPI Composer

Vous pouvez partager un KPI Composer projet que vous possédez ou dont vous êtes responsable. Vous pouvez fournir à l'utilisateur un accès en lecture seule ou en lecture seule.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_kpi_composer.user (propre projet), sn_kpi_composer.admin (n'importe quel projet), admin. Aucun rôle n'est requis pour l'utilisateur responsable ou l'utilisateur ayant un accès en modification à partir du partage de projet.

Préambules

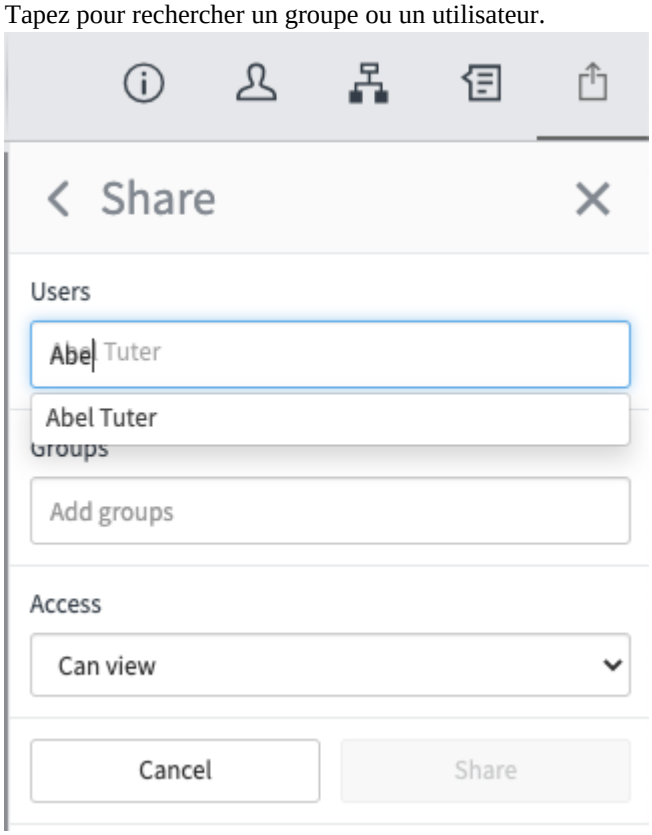
Créer un KPI Composer projet

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous partagez un projet avec le droit de modification, cet utilisateur a techniquement les mêmes droits qu'un utilisateur responsable. La différence réside dans la gestion de projet : un utilisateur qui a partagé un projet avec lui peut simplement modifier le projet, tandis qu'un utilisateur responsable est responsable de la réussite de la mise en œuvre du projet.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **KPI Composer** et créez ou ouvrez un projet.
2. Cliquez sur l'icône Partage dans la barre d'outils ( ).
3. Cliquez sur **Ajouter des groupes et des utilisateurs**.
4. Tapez pour rechercher un groupe ou un utilisateur.



5. Sélectionnez **l'accès Peut afficher** ou **Peut modifier** .
6. Sélectionnez **Partager** ou **Annuler**.

Exporter un KPI Composer projet

Pour copier un KPI Composer projet entre des instances, exportez d'abord le projet sous forme de fichier JSON.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_kpi_composer.admin

Préambules

Créer un KPI Composer projet

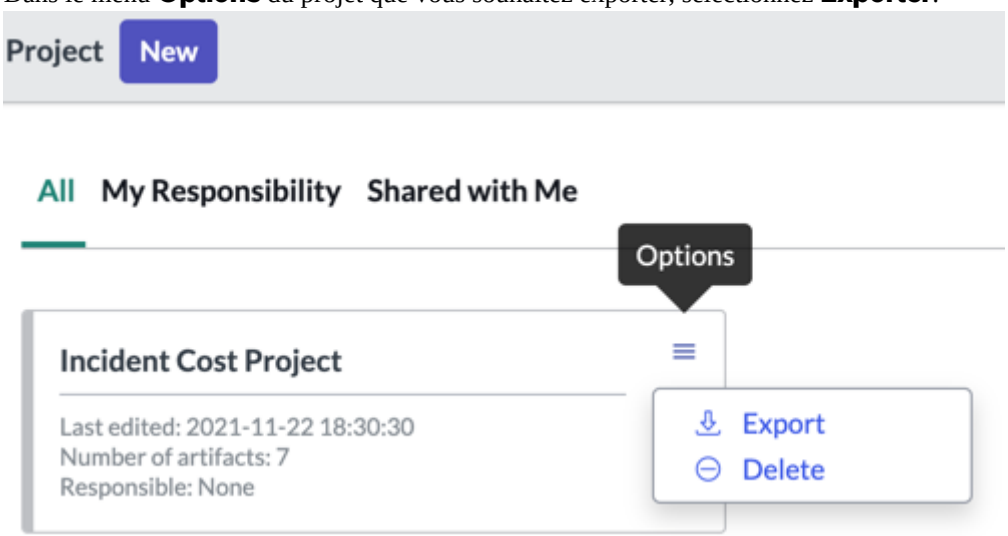
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les champs suivants ne sont pas exportés avec un projet :

- Utilisateurs responsables
- Contacts
- Entrées de journal du projet
- Références à des articles de la base de connaissances

Procédure

1. Accédez à **KPI Composer**.
   La page des cartes de projet s'ouvre.
2. Dans le menu **Options** du projet que vous souhaitez exporter, sélectionnez **Exporter**.



3. Lisez l'avis sur les champs qui ne sont pas exportés.
4. Cliquez sur **Télécharger**.

Résultats

Le KPI Composer projet est enregistré dans un fichier JSON dans la destination de téléchargement de votre ordinateur. Le nom du fichier est au format ProjectExport.[Project_name]. [Horodatage].json. Par exemple, pour un projet nommé Projet de coût d'incident, le nom du fichier d'exportation est ProjectExport.Incident_Cost_Project.2021-11-22_19_13_20.json.

Importer un KPI Composer projet

Si vous avez exporté un projet, vous pouvez l'importer KPI Composer dans votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_kpi_composer.admin

Préambules

Traduction automatique

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

Créer un KPI Composer projet

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **KPI Composer** > **Importer le projet**.
2. Sélectionnez **Choisir un fichier** et accédez au projet exporté dans votre système de fichiers.
3. Sélectionnez **Importer**.
   Si vous avez déjà une copie du même projet, l'importation la remplace.

Résultats

Vous pouvez maintenant ouvrir le projet au format KPI Composer.

L'analyse et l'arborescence des KPI

Dans l'onglet Analyse de KPI Composer, concevez votre arborescence de KPI. Spécifiez vos objectifs business, les facteurs critiques de succès associés et la mesure associée à ces facteurs. Tracez la relation logique entre ces facteurs et les profils qui en sont responsables.

Une arborescence de KPI contient les artefacts liés hiérarchiquement suivants :

Objectifs business

En règle générale, vous placez un objectif business en haut de votre arborescence de KPI. Cet objectif représente ce que vous souhaitez réaliser avec les tableaux de bord issus de ce projet. Un objectif commercial peut être quelque chose comme « Rentabilité » ou « Assurance qualité ».

Facteurs critiques de succès

Placez ces facteurs sous vos objectifs business pour identifier ce que votre organisation doit faire pour atteindre l'objectif business. Les facteurs critiques de succès peuvent être placés sous un objectif commercial ou sous d'autres facteurs critiques de succès.

Mesures

Décidez comment mesurer la performance d'un facteur critique de succès. Les mesures sont l'artefact le plus « indicateur » de l'arborescence KPI. Ils contiennent la description fonctionnelle de la façon d'effectuer la mesure. De plus, vous pouvez enregistrer qui est responsable de la mesure et qui contacter au cas où cette mesure serait utilisée dans différents projets.

L'arborescence des KPI comporte un en-tête et un pied de page avec les icônes glisser-déposer suivantes :

- Artefacts, à gauche du pied de page
- Définitions des répartitions, à droite de l'en-tête (voir Regrouper les données par définitions de répartition)
- Personas, à gauche de l'en-tête (voir Ajouter des profils à un projet)

Filtrage

Les options de filtre suivantes sont disponibles dans l'onglet Analyse :

- Filtrez par profil. Sélectionnez une icône de profil dans l'en-tête pour mettre en évidence les artefacts liés au profil. Vous pouvez sélectionner plusieurs profils. Dans ce cas, tout artefact lié à au moins un des profils sélectionnés est mis en évidence.
- Filtrer par définition de répartition. Sélectionnez une icône de définition de répartition dans l'en-tête pour mettre en surbrillance les artefacts liés à la répartition. Vous pouvez

Traduction automatique

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

sélectionner plusieurs répartitions. Dans ce cas, tout artefact lié à au moins une des répartitions sélectionnées est mis en surbrillance.

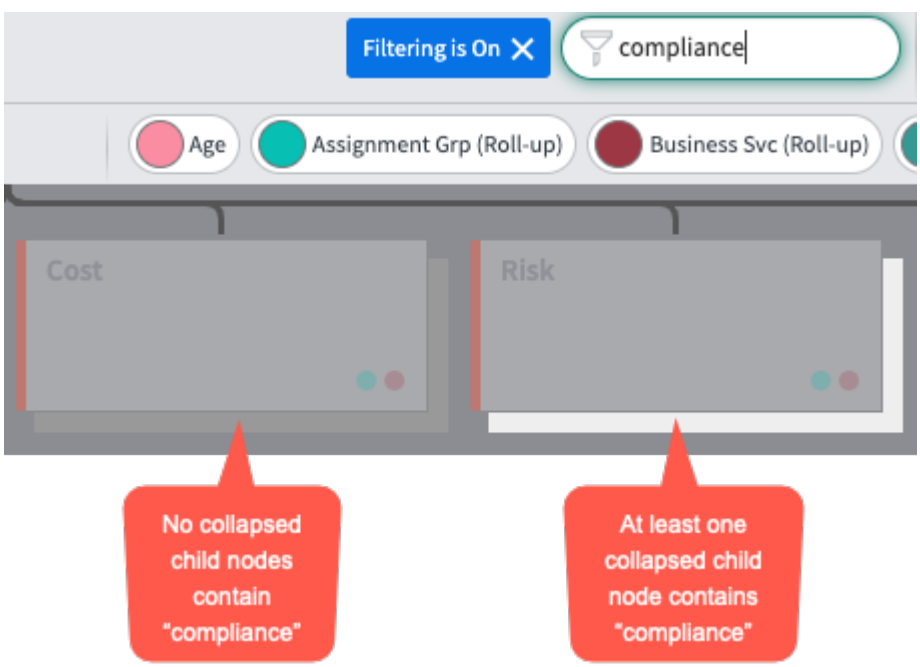
- Filtrer sur le texte. Saisissez du texte dans le champ de filtre, puis quittez le champ. Tous les artefacts qui contiennent du texte sont mis en évidence.

Toutes les fonctions de filtrage peuvent être utilisées les unes avec les autres.

Développement et réduction des nœuds d'arborescence

Lorsque vous utilisez de grandes arborescences de KPI, vous pouvez fermer les parties de l'arborescence sur lesquelles vous ne travaillez pas actuellement. Pour réduire une partie d'une arborescence, cliquez sur l'icône - moins sur un artefact qui possède des artefacts enfants. Les nœuds réduits apparaissent sous la forme d'une ombre sous le nœud de niveau supérieur. Pour développer les nœuds réduits, cliquez sur l'icône +.

Lorsqu'un filtre ou une recherche correspond à un artefact masqué réduit, l'arborescence ne se développe pas. Au lieu de cela, « l'ombre » devient blanche bien que l'élément de niveau supérieur reste gris.



Ajouter des artefacts à une arborescence de KPI

Ajoutez des artefacts à l'arborescence des KPI à l'aide des vignettes de type glisser-déposer situées au bas du canevas du projet.

Avant de commencer

Réfléchissez à votre objectif commercial et aux facteurs critiques de succès avant de commencer à travailler sur un projet.

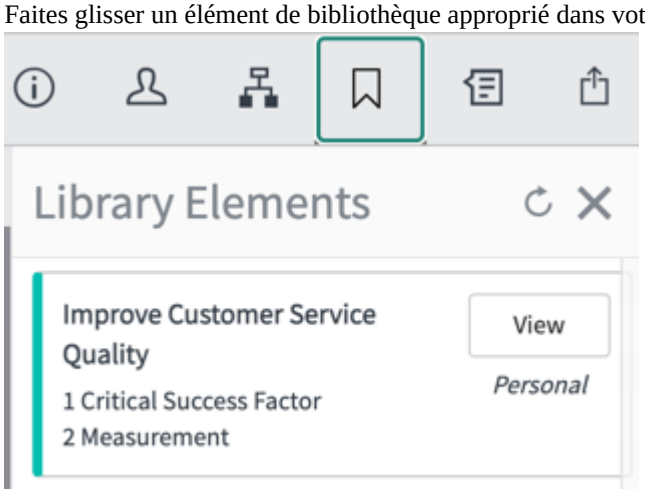
Rôle requis : sn_kpi_composer.user (propre projet), sn_kpi_composer.admin (n'importe quel projet), admin. Aucun rôle n'est requis pour l'utilisateur responsable ou l'utilisateur ayant un accès en modification à partir du partage de projet.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à **KPI Composer** et ouvrez ou créez un projet, puis accédez à l'onglet Analyse.
2. Localisez les artefacts de l'arborescence des KPI au bas de l'écran.
3. Faites glisser une icône d'objectif business vers le haut de votre projet.
   Pour simplifier votre planification, vous avez généralement un objectif business pour chaque projet, mais vous pouvez avoir des objectifs business en tant qu'enfants d'autres objectifs business.
4. Définissez les propriétés de l'objectif business, comme décrit dans la section « Propriétés de l'artefact ».
   Vous pouvez modifier ces propriétés ultérieurement en cliquant sur l'icône Modifier ( ) sur la mosaïque de l'artefact.
5. Répétez ce processus avec les facteurs critiques de succès et les mesures.
   Déposez un artefact au-dessus d'un autre artefact pour que le nouvel artefact s'affiche comme enfant de l'artefact existant. Les facteurs critiques de succès peuvent être les enfants des objectifs business ou d'autres facteurs critiques de succès. Une mesure peut être un enfant de n'importe quel artefact.
6. Au lieu de créer et de configurer tous vos artefacts, vous pouvez ajouter un élément de bibliothèque existant.
   a. Sélectionnez l'icône de signet pour ouvrir la liste **Éléments de bibliothèque** .
   b. Faites glisser un élément de bibliothèque approprié dans votre arborescence de KPI.



Pour plus d'informations, consultez Éléments de bibliothèque inter-projets.

Que faire ensuite

Si vous changez d'avis au sujet des relations dans une arborescence, vous pouvez sélectionner un artefact existant et le faire glisser vers un autre. Vous pouvez également modifier l'ordre des artefacts. Faites glisser un artefact enfant sur son parent pour le déplacer en position supérieure parmi ses frères et sœurs.

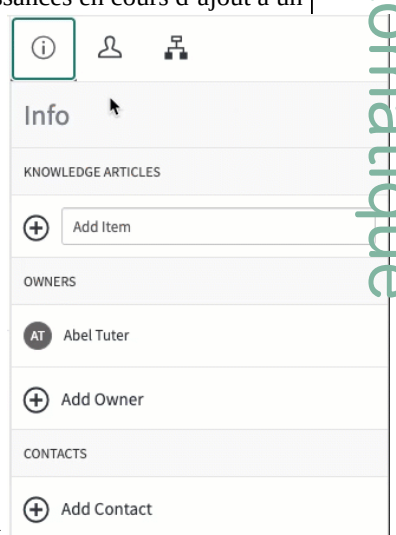
Propriétés de l'artefact

Chaque artefact d'une arborescence de KPI peut faire référence à des articles de la base de connaissances, à des profils ou à des définitions de répartition.

Propriété	Description	Exemple
Nom	Un nom unique et significatif	Résolution commerciale rentable de haute qualité (pour un artefact d'objectif business)

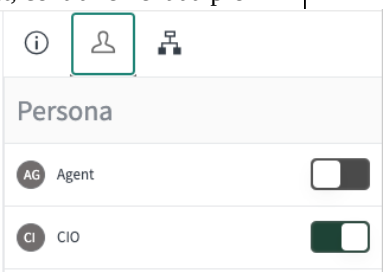
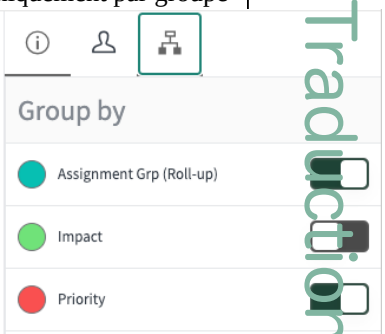
Traduction automatique

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

Propriété	Description	Exemple
		Coût total de résolution des incidents (pour un artefact de mesure)
Description	Description détaillée de l'artefact pour aider d'autres personnes à comprendre son but et éviter toute redondance	Coût monétaire total à partir du moment où un incident est soumis jusqu'à sa résolution, y compris le salaire estimé et les coûts d'opportunité
Cible	Amélioration future des performances que vous attendez de Analyse des performances. Si vous n'avez pas encore de score cible quantitatif pour un indicateur, décrivez la cible de manière qualitative.	Une réduction de 10% chaque mois jusqu'à ce qu'une valeur finale de 40 soit atteinte.
Ajouter cet élément au lien de la bibliothèque	Ajoute cet artefact et tous les artefacts enfants de l'arborescence KPI à un élément de bibliothèque réutilisable multi-projets.	Pour plus d'informations, consultez Éléments de bibliothèque inter-projets.
Info	Spécifiez l'un des détails suivants : • Articles de la base de connaissances qui contiennent des explications supplémentaires sur l'artefact. Vous pouvez lier autant d'articles de la base de connaissances que vous le souhaitez. • Propriétaires de l'artefact • Personnes de contact	Cette courte animation montre un article de la base de connaissances en cours d'ajout à un artefact. 
Profil	Les profils actuellement liés au projet. Dans les propriétés de l'artefact, vous pouvez uniquement ajouter et supprimer des profils à l'artefact. Pour en savoir plus sur l'ajout de profils au projet, reportez-vous à Ajouter des profils à un projet.	Dans cette image, les profils Agent et DSI sont liés au projet. Le profil DSI est lié à

Traduction automatique

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

Propriété	Description	Exemple
		l'artefact, contrairement au profil d'agent. 
Grouper par	Regroupez les données associées à un artefact selon une ou plusieurs définitions de répartition sélectionnées pour le projet. Pour en savoir plus sur l'ajout de définitions de répartition au projet, reportez-vous à Regrouper les données par définitions de répartition.	Dans cette image, les définitions de groupe d'affectation, d'impact et de répartition des priorités sont disponibles pour l'artefact. Les données de l'artefact sont regroupées uniquement par groupe d'affectation. 

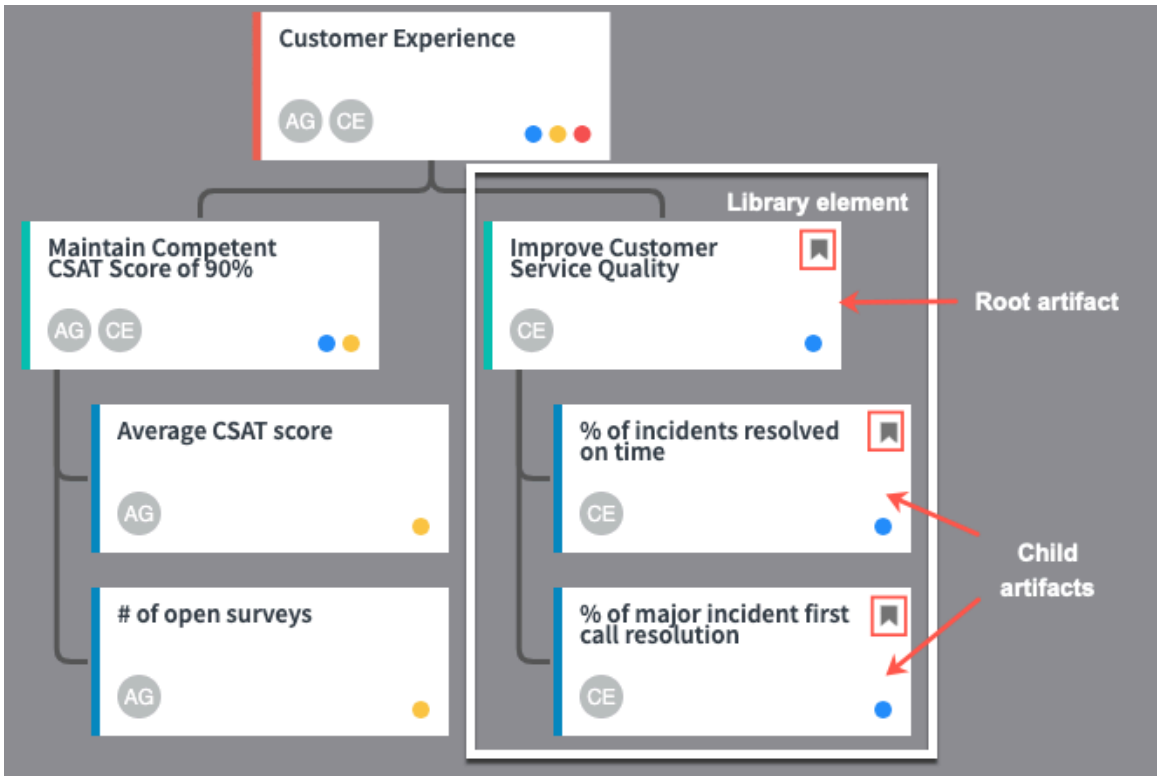
Éléments de bibliothèque inter-projets

Les éléments de bibliothèque sont des artefacts uniques ou des arborescences d'artefacts que vous pouvez réutiliser dans plusieurs projets.

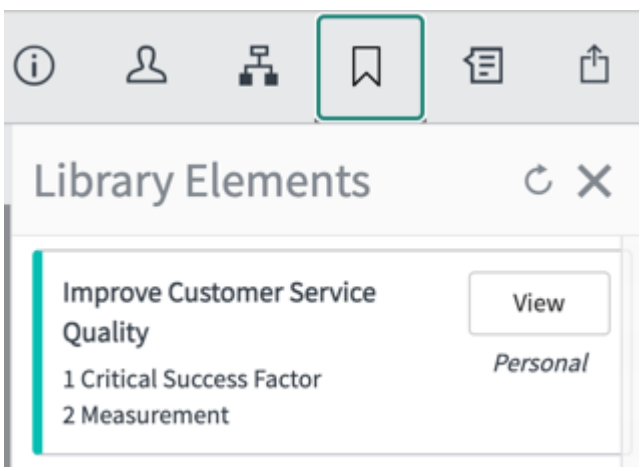
Chaque élément de bibliothèque a un seul artefact racine. Tous les artefacts enfants de cet artefact sont inclus dans l'élément de bibliothèque. L'image suivante montre un élément de bibliothèque basé sur le facteur critique de succès Améliorer la qualité du service client. Les deux artefacts de mesure qui sont ses enfants sont automatiquement inclus dans l'élément de bibliothèque.

Traduction automatique

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



Vous pouvez faire glisser un élément de bibliothèque dans une arborescence de KPI à partir du menu **Éléments de bibliothèque** de l'onglet Analyse de n'importe quel projet.



Créer un élément de bibliothèque

Convertissez un artefact et ses enfants dans une arborescence de KPI en un KPI Composer élément de bibliothèque inter-projets.

Avant de commencer

Vous avez besoin d'un projet existant avec une arborescence de KPI avec au moins un artefact.

Rôle requis : sn_kpi_composer.user (propre projet), sn_kpi_composer.admin (n'importe quel projet), admin. Aucun rôle n'est requis pour l'utilisateur responsable ou l'utilisateur ayant un accès en modification à partir du partage de projet.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

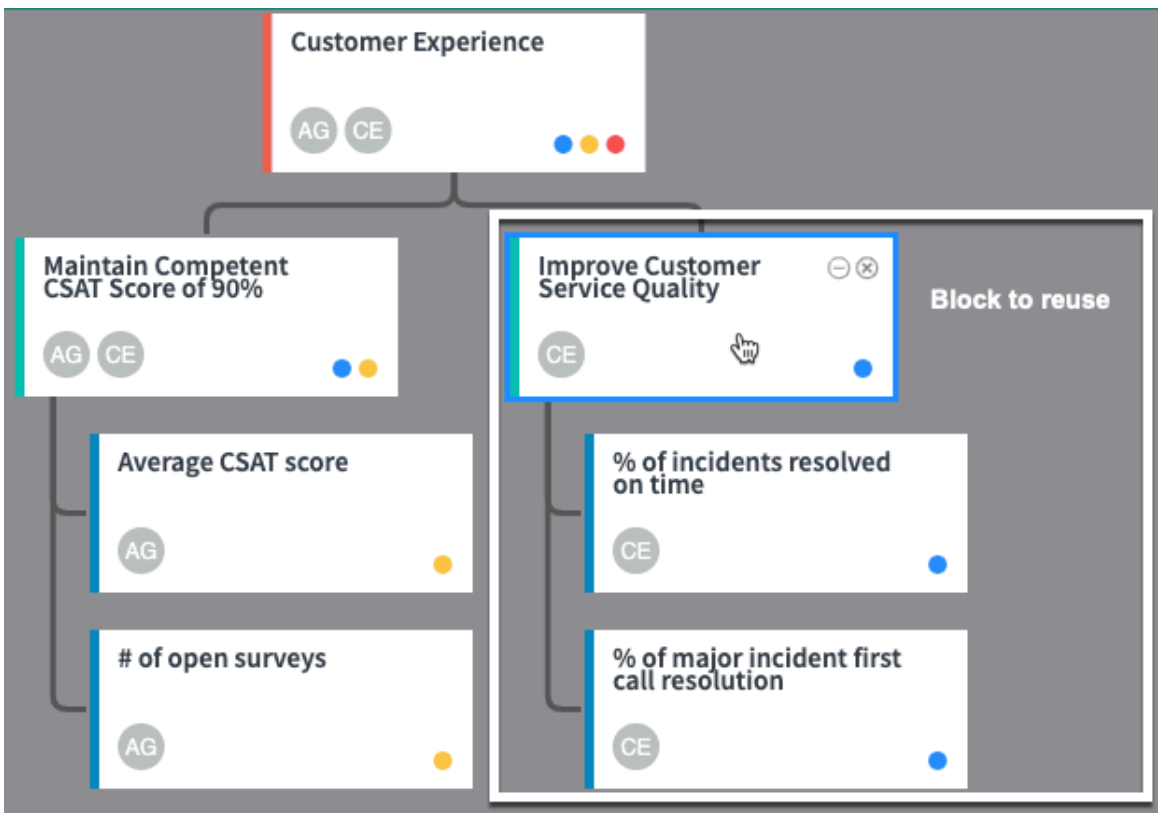
Vous pouvez imbriquer des éléments de bibliothèque. En d'autres termes, vous pouvez créer un élément de bibliothèque à partir d'un artefact qui inclut un autre élément de bibliothèque parmi ses descendants. Les éléments de la bibliothèque d'origine sont inclus dans le nouvel élément de niveau supérieur. L'élément de bibliothèque d'origine existe toujours et peut être inclus seul dans une arborescence de KPI.

Procédure

1. Ouvrez l'onglet Analyse d'un KPI Composer projet.
2. Sélectionnez un artefact dans l'arborescence.
   Sélectionnez un artefact que vous souhaitez pouvoir réutiliser dans d'autres projets. Si vous souhaitez réutiliser un groupe d'artefacts, sélectionnez l'artefact racine. Tous les artefacts descendants de l'artefact racine seront inclus dans l'élément de bibliothèque.

   Example

   Dans cet exemple, vous souhaitez réutiliser le facteur critique de succès « Améliorer la qualité du service client ». Vous souhaitez l'utiliser avec ses deux mesures enfants : « % d'incidents résolus à temps » et « % de résolution du premier appel d'incidents majeurs ».

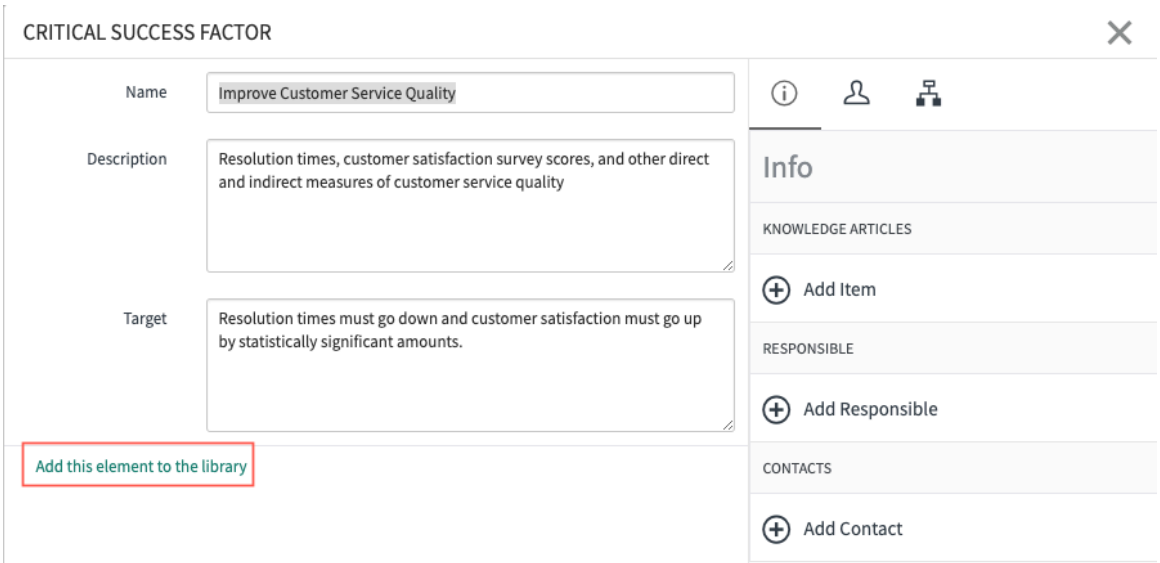


3. Dans la fenêtre des propriétés de l'artefact, sélectionnez **Ajouter cet élément à la bibliothèque**.

Traduction automatique

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

Example
Dans cet exemple, vous avez ouvert les propriétés de l'artefact « Améliorer la qualité du service client » et vous êtes sur le point de cliquer sur **Ajouter cet élément à la bibliothèque**.



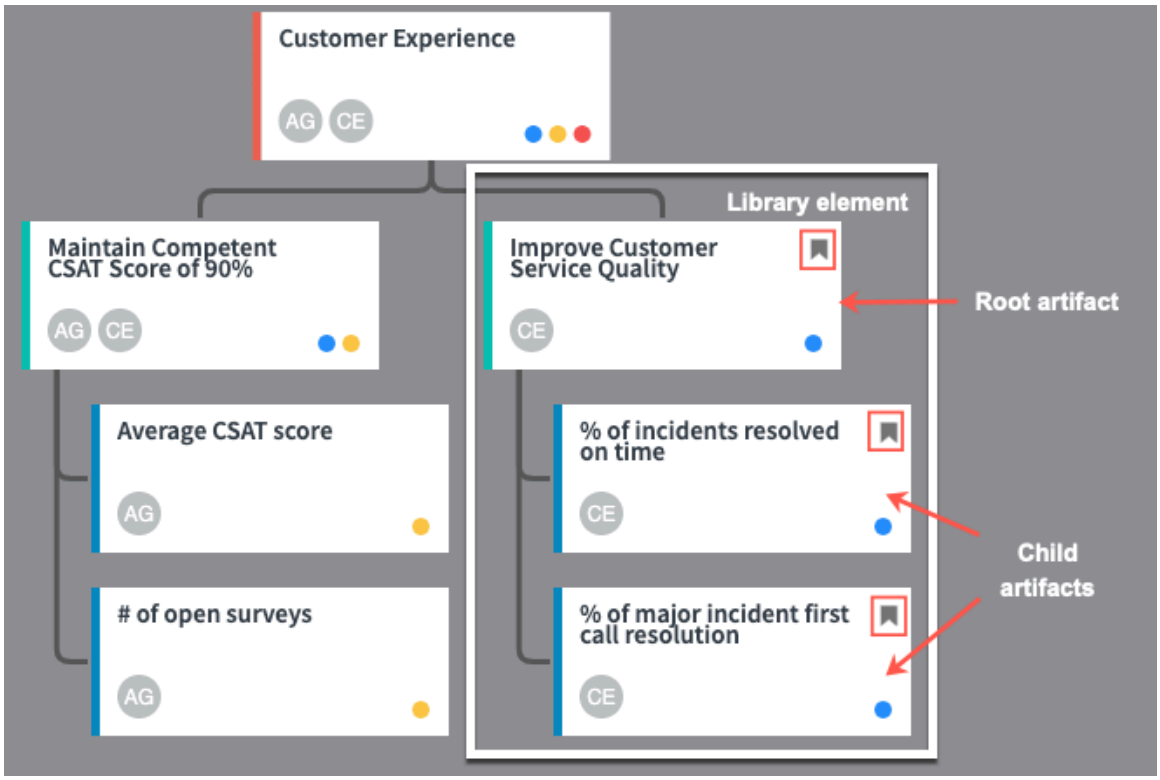
Résultats
L'artefact sélectionné et ses descendants sont convertis en élément de bibliothèque. Une icône de signet est ajoutée à chacune de leurs vignettes pour les identifier comme appartenant à un élément de bibliothèque. Vous ne pouvez plus les modifier dans le projet d'origine.

Example: Élément de bibliothèque « Améliorer la qualité du service client »

Cet exemple montre l'élément de bibliothèque qui résulte des étapes de procédure. L'artefact racine est « Améliorer la qualité du service client ». L'élément de bibliothèque se compose de cet élément et des deux mesures « % d'incidents résolus à temps » et « % de résolution du premier appel d'incidents majeurs ».

Traduction automatique

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



Que faire ensuite

Un élément de bibliothèque commence par un champ d'application personnel. Seul l'utilisateur qui l'a créée peut l'ajouter à une arborescence de KPI. Si vous disposez du rôle administrateur ou sn_kpi_composer_admin, vous pouvez modifier la portée d'un élément de bibliothèque en Global. Tous les utilisateurs peuvent ajouter des éléments de bibliothèque globale à leurs arborescences de KPI.

Vous ne pouvez pas modifier un élément de bibliothèque à partir d'un projet.

Utiliser un élément de bibliothèque

Ajoutez un élément de bibliothèque à une arborescence de KPI dans n'importe quel KPI Composer projet.

Avant de commencer

Vous devez avoir au moins un élément de bibliothèque que vous pouvez utiliser.

Rôle requis : sn_kpi_composer.user (propre projet), sn_kpi_composer.admin (n'importe quel projet), admin.

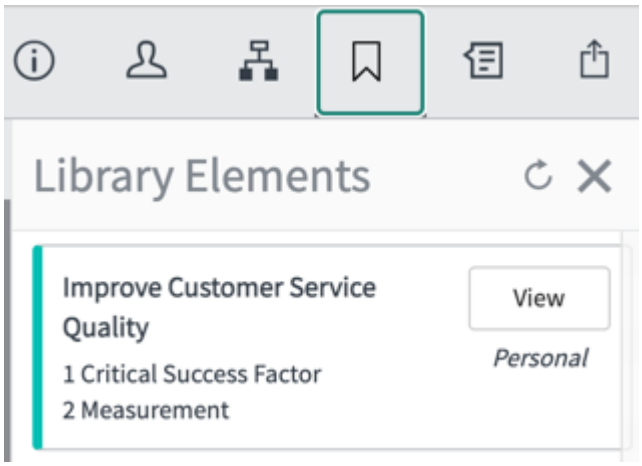
Aucun rôle n'est requis pour l'utilisateur responsable ou l'utilisateur ayant un accès en modification à partir du partage de projet.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Module**.
2. Sélectionnez l'icône de signet pour ouvrir la liste **Éléments de bibliothèque** .
3. Faites glisser un élément de bibliothèque approprié dans votre arborescence de KPI.
   La vignette d'un élément de bibliothèque répertorie le nombre et le type d'artefacts inclus dans l'élément.
   L'image suivante montre la vignette d'un élément de bibliothèque avec un facteur critique de succès et deux mesures.

Traduction automatique

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



4. Pour supprimer un élément de bibliothèque d'une arborescence de KPI, supprimez l'artefact racine. Vous n'avez pas l'option de suppression de tous les autres artefacts de l'élément de bibliothèque.

Que faire ensuite

Vous pouvez ajouter autant d'éléments de bibliothèque que vous le souhaitez à une arborescence de KPI. Vous pouvez ajouter le même élément de bibliothèque autant de fois que vous le souhaitez.

Modifier ou supprimer un élément de bibliothèque

Vous pouvez ajouter des artefacts à un élément de bibliothèque ou reconvertir un élément de bibliothèque en artefacts basés sur un projet. Vous pouvez également modifier les définitions de données des artefacts dans un élément de bibliothèque.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_kpi_composer.admin ou admin pour des fonctions d'édition complètes

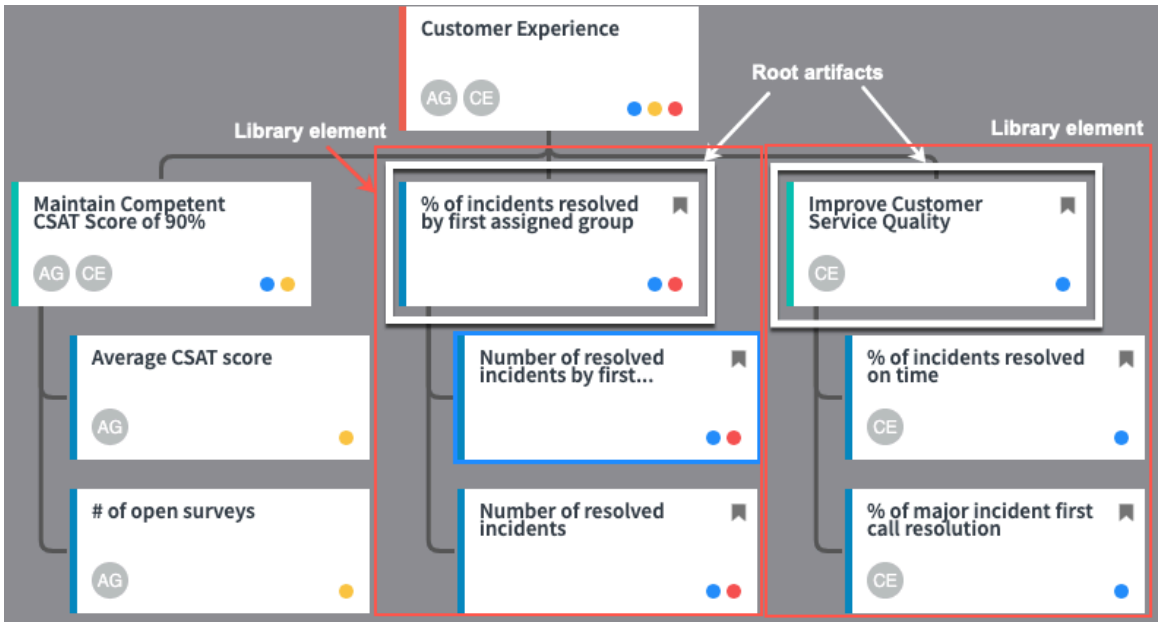
Procédure

1. Ouvrez l'onglet Analyse d'un KPI Composer projet.
2. Sélectionnez l'artefact racine de l'un des éléments de bibliothèque dans l'arborescence des KPI pour ouvrir ses propriétés.

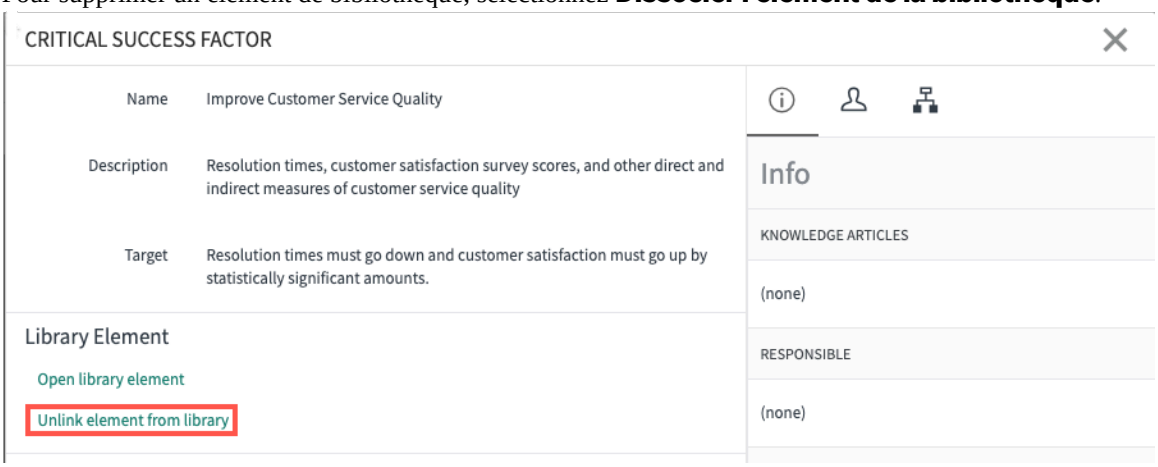
   Les icônes de signets ( ) identifient les artefacts qui se trouvent dans un élément de bibliothèque. Les artefacts racines, ou artefacts parents, sont les artefacts de niveau supérieur les plus importants de chaque élément de bibliothèque.

Traduction automatique

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



3. Pour supprimer un élément de bibliothèque, sélectionnez **Dissocier l'élément de la bibliothèque**.



Les artefacts ne sont plus membres de cet élément de bibliothèque. Cependant, chaque arborescence de KPI qui contenait cet élément de bibliothèque contient toujours ces artefacts, mais il s'agit maintenant d'un ensemble distinct d'artefacts ordinaires dans chaque arborescence.

4. Pour modifier un élément de bibliothèque, sélectionnez **Ouvrir l'élément de bibliothèque**.

Remarque :

- Vous pouvez ouvrir un élément de bibliothèque à partir de n'importe quel artefact de cet élément, pas seulement de l'artefact racine.
- Si vous disposez du rôle sn_kpi_composer.admin ou admin, vous pouvez accéder à **KPI Composer** > **Bibliothèque** et ouvrez un élément de bibliothèque à partir d'un ensemble de tuiles d'éléments de bibliothèque.

5. Pour ajouter un artefact à l'élément de bibliothèque, suivez les instructions de la section Ajouter des artefacts à une arborescence de KPI.

Traduction automatique

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

Remarque :

- Vous n'avez pas besoin de cliquer sur **Ajouter cet élément à la bibliothèque** dans les propriétés du nouvel artefact. Si vous cliquez sur ce lien, vous ajoutez le nouvel artefact à un nouvel élément de bibliothèque qui est imbriqué à l'intérieur de cet élément de bibliothèque.
- Au lieu d'ajouter un nouvel artefact, vous pouvez ajouter un autre élément de bibliothèque, qui est ensuite imbriqué à l'intérieur de cet élément de bibliothèque. Pour plus d'informations, consultez Utiliser un élément de bibliothèque.

6. Pour ajouter des définitions d'indicateurs et de rapports aux artefacts d'un élément de bibliothèque, ouvrez l'onglet Définition des données et suivez les instructions de la section Définir des indicateurs et des rapports.
7. Sélectionnez l'icône d'information ( ) pour afficher ou modifier les propriétés de l'élément de bibliothèque, par exemple si l'élément de bibliothèque a un champ d'application global ou personnel.
   Vous avez besoin du rôle sn_kpi_composer.admin ou admin pour modifier les propriétés. Sinon, ils sont en lecture seule.

Propriétés des éléments de bibliothèque

Chaque KPI Composer élément de bibliothèque possède les propriétés suivantes. Vous devez disposer du rôle sn_kpi_composer.admin ou admin pour les modifier.

Propriété	Description	Exemple
Nom	Un nom unique et significatif	Par défaut, le nom est le même que le nom de l'artefact racine, tel que Améliorer la qualité du service client.
Description	Description détaillée de l'artefact pour aider d'autres personnes à comprendre son but et éviter toute redondance	Coût monétaire total à partir du moment où un incident est soumis jusqu'à sa résolution, y compris le salaire estimé et les coûts d'opportunité
Objectif	Amélioration future des performances que vous attendez de Analyse des performances. Si vous n'avez pas encore de score cible quantitatif pour un indicateur, décrivez la cible de manière qualitative.	Une réduction de 10% chaque mois jusqu'à ce qu'une valeur finale de 40 soit atteinte.
Global Oui | Non	Si Oui, tous les utilisateurs peuvent ajouter cet élément de bibliothèque à leurs arborescences de KPI. Si non, cet élément de bibliothèque est personnel et seul l'utilisateur qui l'a créé peut l'utiliser. Par défaut : Non	N/A
Articles de la base de connaissances	Articles de la base de connaissances qui contiennent des explications supplémentaires	KB0000006 Faire face aux logiciels espions et aux virus

Traduction automatique

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

Propriété	Description	Exemple
	sur l'élément de bibliothèque. Spécifiez l'un des détails suivants : • Articles de la base de connaissances qui contiennent des explications supplémentaires sur l'artefact. Vous pouvez lier autant d'articles de la base de connaissances que vous le souhaitez. • Propriétaires de l'artefact • Personnes de contact	
Responsable	Un utilisateur responsable dispose de tous les privilèges d'édition, mais il est également responsable de la maintenance de l'élément de bibliothèque. Pour plus d'informations, consultez Accès à KPI Composer.	Abel Tuter
Contacts	Une personne qui n'est pas responsable de l'élément de bibliothèque, mais qui est une partie intéressée ou un expert pertinent à consulter.	Abraham Lincoln

Conception de tableaux de bord

Dans l'onglet Visualisation du tableau de bord, vous pouvez créer des maquettes de plusieurs tableaux de bord avec des visualisations correspondant aux artefacts de l'onglet Analyse. Dans cette maquette, vous pouvez lier des widgets à Analyse des performances des widgets.

Les résultats finaux de votre projet sont Analyse des performances des tableaux de bord, avec peut-être des tableaux de bord distincts ou des onglets distincts correspondant à vos facteurs critiques de succès et des widgets affichant les mesures. Dans Analyse des performances, vous ne pouvez pas créer ces tableaux de bord tant que tous les indicateurs et répartitions sous-jacents ne sont pas créés. La conception des widgets pour ces indicateurs est également quelque peu technique, nécessitant au moins un rôle pa_power_user. Lorsque vous partagez les tableaux de bord finaux, trop souvent, les utilisateurs qui ont besoin des tableaux de bord envoient des commentaires indiquant que vos conceptions ne répondent pas tout à fait à leurs besoins ou à leurs attentes.

L'onglet KPI Composer Visualisation du tableau de bord vous permet de commencer la conception du tableau de bord beaucoup plus tôt dans le workflow. Vous pouvez commencer à travailler sur la visualisation lorsque vous n'avez qu'une arborescence conceptuelle de vos facteurs de réussite et de vos mesures dans l'onglet Analyse. De plus, vous pouvez impliquer d'autres parties prenantes plus tôt dans le processus. Utilisez KPI Composer dès le début des présentations pour obtenir des commentaires en temps opportun, de sorte que lorsque votre projet est terminé, les visionneuses de tableau de bord obtiennent les visualisations attendues.

Traduction automatique

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

Ajouter un tableau de bord

La première étape de la conception de vos tableaux de bord consiste à ajouter un tableau de bord vide à l'onglet Visualisation du KPI Composer tableau de bord.

Avant de commencer

Vous disposez d'un projet existant KPI Composer avec une ébauche complète de l'arborescence des KPI dans l'onglet Analyse.

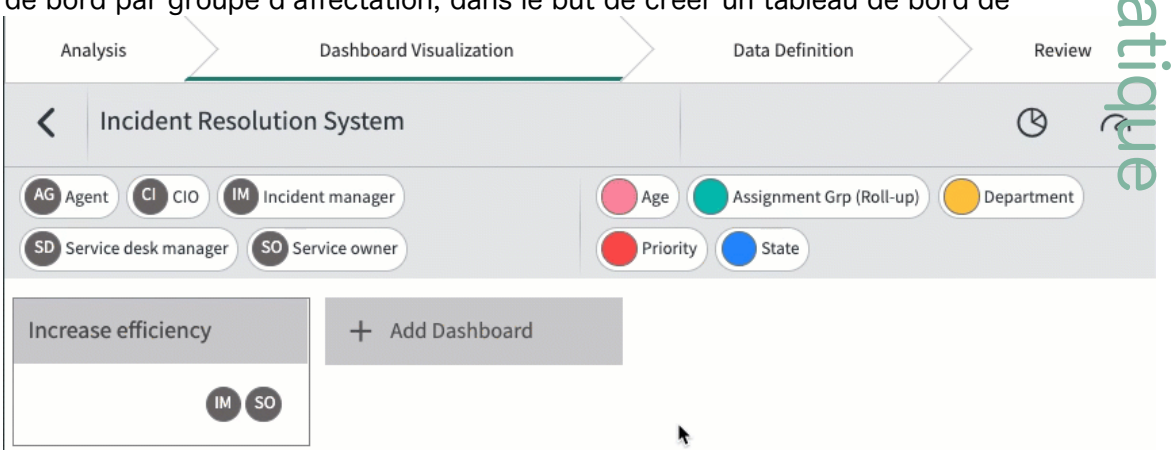
Rôle requis : sn_kpi_composer.user (propre projet), sn_kpi_composer.admin (n'importe quel projet), admin. Aucun rôle n'est requis pour l'utilisateur responsable ou l'utilisateur ayant un accès en modification à partir du partage de projet.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **KPI Composer** et ouvrez le projet.
2. Accédez à l'onglet Visualisation du tableau de bord.
3. Cliquez sur **+ Ajouter un tableau de bord**.
4. Donnez au tableau de bord un nom significatif, correspondant probablement à un objectif business ou à un facteur critique de succès de niveau supérieur dans l'arborescence des KPI.
5. **Facultatif :** Cliquez sur l'icône Modifier l'élément ( ) dans l'artefact du tableau de bord pour modifier les propriétés du tableau de bord.
6. Répétez ce processus pour tous les objectifs business ou facteurs critiques de succès pour lesquels vous souhaitez créer des tableaux de bord.

Example: Ajouter un tableau de bord Expérience utilisateur à l'onglet Conception

Dans la courte animation suivante, vous voyez l'utilisateur créer un tableau de bord nommé Expérience client, après un facteur critique de succès. L'utilisateur ajoute les profils Agent et DSI, qui sont censés consulter le tableau de bord. L'utilisateur regroupe tous les widgets du tableau de bord par groupe d'affectation, dans le but de créer un tableau de bord de répartition.

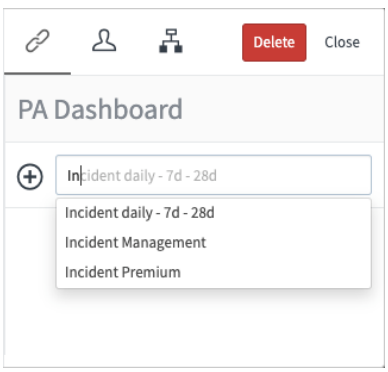
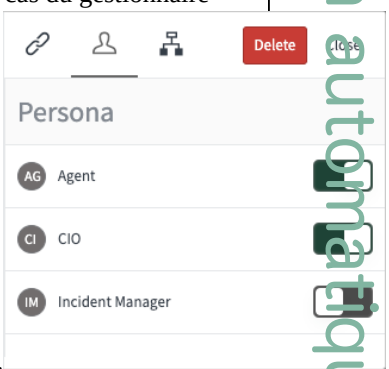


KPI Composer Détails du tableau de bord

Chaque KPI Composer maquette de tableau de bord peut faire référence à des profils de projet ou à des catégories « Regrouper par », ou à un tableau de bord existant Analyse des performances .

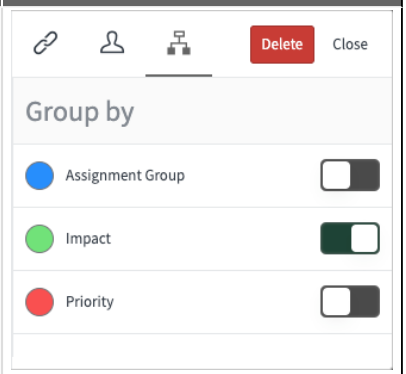
Traduction automatique

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

Détail	Description	Exemple
Tableau de bord PA	Lien vers un tableau de bord existant Analyse des performances . Il peut s'agir d'un tableau de bord plus ancien qui correspond à votre cas d'utilisation ou d'un nouveau tableau de bord que vous créez à partir de cette KPI Composer conception. En associant les tableaux de bord au fur et à mesure que vous les créez, vous pouvez suivre l'état de votre projet.	Dans cette image, vous voyez les tableaux de bord existants Analyse des performances filtrés par le mot « Incident ». 
Profil	Profils que vous prévoyez d'afficher dans le tableau de bord final. Choisissez parmi les profils actuellement liés au projet. Pour en savoir plus sur l'ajout de profils au projet, reportez-vous à Ajouter des profils à un projet. Une fois que vous avez lié des profils à une maquette de tableau de bord, seuls les artefacts de l'onglet Analytics associés à ces profils sont disponibles.	Dans cette image, les profils Agent, DSI et Gestionnaire d'incidents sont liés au projet. Les profils Agent et DSI sont liés au tableau de bord. Ce n'est pas le cas du gestionnaire d'incidents. 
Grouper par	Regroupez tous les widgets que vous placez sur un tableau de bord par une ou plusieurs définitions de répartition. (La conception résultante est destinée à un Analyse des performances tableau de bord de répartition.) Choisissez parmi les définitions de répartition actuellement sélectionnées pour le projet. Pour en savoir plus sur l'ajout de définitions de répartition au projet, reportez-vous à Regrouper	Dans cette image, les définitions de groupe d'affectation, d'impact et de répartition des priorités sont disponibles pour les tableaux de bord du projet. Les données du tableau de bord sont regroupées par impact uniquement.

Traduction automatique

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

Détail	Description	Exemple
	les données par définitions de répartition.	

Information associée

Utiliser les répartitions sur les tableaux de bord

Ajouter des onglets et des lignes à un tableau de bord

Une maquette de KPI Composer tableau de bord vous oblige à disposer les onglets et les lignes avant d'ajouter des composants visuels.

Avant de commencer

Vous disposez d'un projet existant KPI Composer avec une ébauche complète de l'arborescence des KPI dans l'onglet Analyse. Vous avez également défini au moins un tableau de bord dans l'onglet Visualisation du tableau de bord.

Rôle requis : sn_kpi_composer.user (propre projet), sn_kpi_composer.admin (n'importe quel projet), admin. Aucun rôle n'est requis pour l'utilisateur responsable ou l'utilisateur ayant un accès en modification à partir du partage de projet.

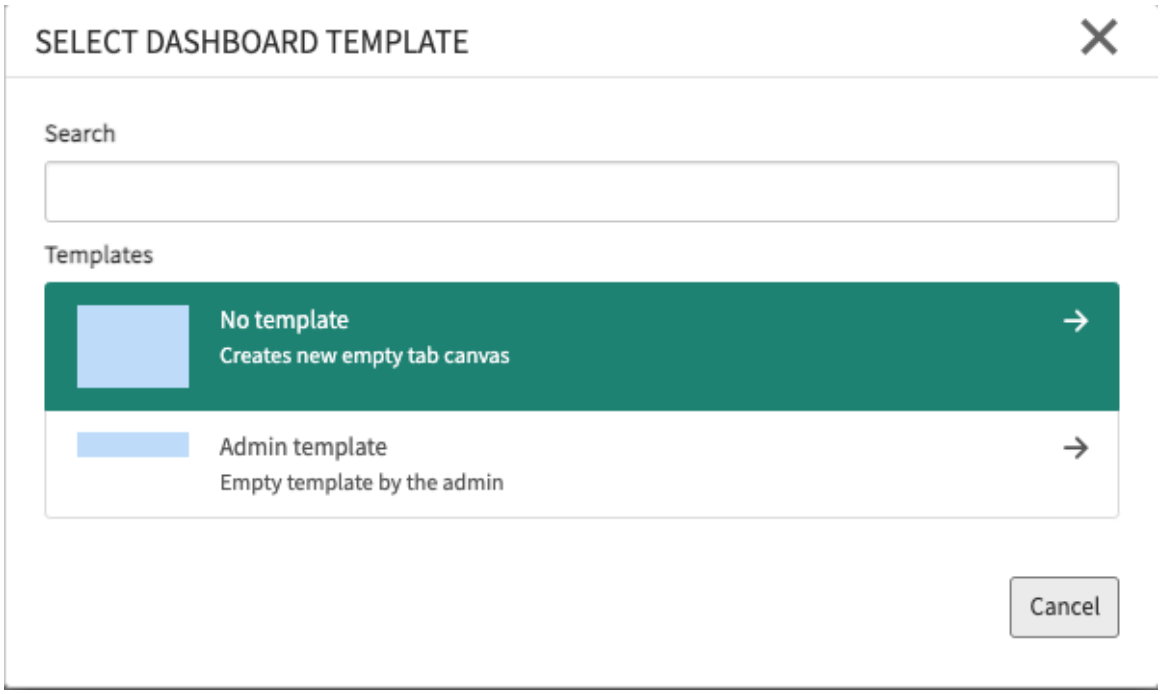
Procédure

1. Ouvrir un **KPI Composer** et accédez à l'onglet Visualisation du tableau de bord.
2. Sélectionnez l'un des tableaux de bord dans l'onglet.
3. Cliquez sur l'icône + sous les tableaux de bord.

4. Soit:
   - Sélectionnez un modèle d'onglet. L'onglet est créé avec un nom, des lignes et des canevas hérités du modèle. Vous n'avez pas besoin d'ajouter de lignes ou de canevas, mais vous pouvez modifier ceux dont vous disposez.
   - Sélectionnez **Aucun modèle**. Vous créez un onglet vide et le remplissez avec des lignes et des canevas, comme décrit dans la suite de cette procédure.

Traduction automatique

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



5. Donnez à l'onglet un nom significatif, correspondant probablement à un facteur critique de succès de niveau inférieur.
6. Cliquez sur **Ajouter une ligne**.
   Une ligne est une zone de conception horizontale. Ajoutez au moins une ligne à chaque onglet.
7. Dans la boîte de dialogue Détails de la ligne, sélectionnez le nombre de canevas dans la ligne.
   Le terme « canevas » fait ici référence aux espaces qui contiennent des widgets et font référence à des artefacts. Décidez du nombre de toiles que vous souhaitez placer horizontalement dans la rangée. Vous pouvez sélectionner jusqu'à trois canevas. Vous pouvez modifier ce nombre ou déplacer la ligne ultérieurement.

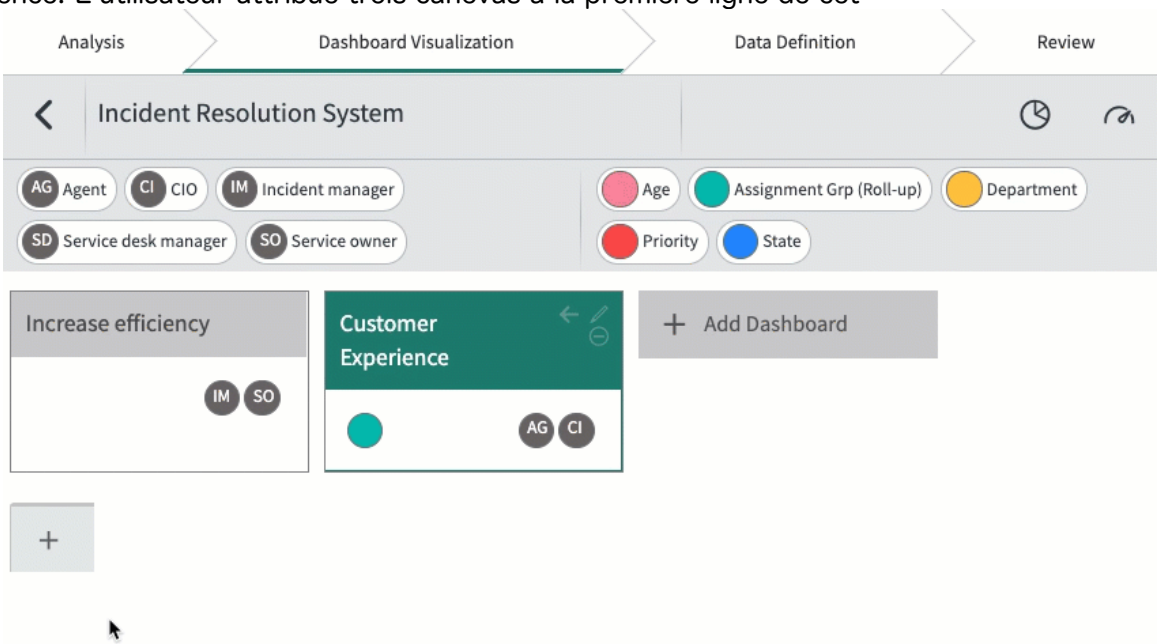
Example: Ajouter un onglet et une ligne à un tableau de bord

Dans la courte animation suivante, un utilisateur ajoute l'onglet Qualité de service à la maquette du tableau de bord Customer

Traduction automatique

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

Experience. L'utilisateur attribue trois canevas à la première ligne de cet



onglet.

Que faire ensuite

Ajoutez d'autres lignes ou onglets en suivant cette procédure. Vous pouvez également ajouter des canevas aux lignes que vous avez créées et revenir en arrière pour ajouter d'autres onglets et lignes plus tard.

Ajouter des canevas à un onglet de tableau de bord

Combinez des artefacts d'analyse et des widgets pour créer des composants visuels, appelés canevas, sur une KPI Composer maquette de tableau de bord. Les « widgets » comprennent les rapports, les filtres interactifs, Spotlight et les blocs de contenu.

Avant de commencer

Vous disposez d'un projet existant KPI Composer avec une ébauche complète de l'arborescence des KPI dans l'onglet Analyse. Vous avez également défini au moins un tableau de bord dans l'onglet Visualisation du tableau de bord. Enfin, l'un de ces tableaux de bord comporte au moins un onglet, contenant au moins une ligne.

Rôle requis : sn_kpi_composer.user (propre projet), sn_kpi_composer.admin (n'importe quel projet), admin. Aucun rôle n'est requis pour l'utilisateur responsable ou l'utilisateur ayant un accès en modification à partir du partage de projet.

Préambules

Ajouter un tableau de bord

Procédure

1. Ouvrir un **KPI Composer** et accédez à l'onglet Visualisation du tableau de bord.
2. Sélectionnez l'un des tableaux de bord dans l'onglet.
   Sélectionnez un tableau de bord avec au moins un onglet et une ligne avec des emplacements de canevas vides.

Traduction automatique

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

3. Dans la partie supérieure droite de l'onglet Visualisation du tableau de bord, développez l'icône Artefacts ( ).
4. Sélectionnez un artefact que vous souhaitez représenter dans un emplacement de canevas, puis faites-le glisser vers l'emplacement.
   Vous avez précédemment défini ces artefacts dans l'arborescence des KPI, dans l'onglet Analyse.

   Vous pouvez déposer plusieurs artefacts dans le même emplacement de canevas. Vous pouvez même déposer des artefacts sur un emplacement de canevas après avoir ajouté un widget à cet emplacement. Toutefois, vous ne pouvez pas déposer d'artefacts sur un emplacement de canevas qui contient un bloc de contenu ou un widget de filtre interactif.

   Lorsque vous faites glisser un artefact sur un canevas sans nom, vous donnez le nom de l'artefact au canevas. Le fait de faire glisser des artefacts supplémentaires sur le canevas ne modifie pas le nom.

   Si vous avez sélectionné des profils dans les propriétés du tableau de bord, seuls les artefacts liés à ces profils sont disponibles.
5. Dans l'angle supérieur droit de l'onglet Visualisation du tableau de bord, développez l'icône Widgets ( ).
6. Choisissez quel widget représente les données de l'artefact que vous avez précédemment sélectionné et faites-le glisser vers le même emplacement de canevas.
   Les conceptions de widgets utilisent des images statiques et non des visualisations de données réelles.

   Les widgets de filtre interactif affectent uniquement les widgets de rapport qui se trouvent sur le même tableau de bord.

   Les « widgets » Spotlight représentent une analyse interactive Spotlight, généralement accessible via une URL partagée au lieu d'un rapport sur un tableau de bord. Pour plus d'informations, voir Analyse interactive Spotlight.

   Pour remplacer un widget sur un canevas, faites glisser un autre widget sur celui-ci. Le titre du widget d'origine est conservé, sauf si vous le remplacez par un bloc de contenu. Le remplacement des widgets n'affecte pas les artefacts associés à un canevas.

   Après avoir fait glisser un widget, la boîte de dialogue Détails du canevas s'ouvre.
7. Renseignez les détails du canevas, comme suit :

Remarque :

Pour modifier les détails du canevas d'un widget existant, cliquez sur l'icône de crayon ( ) sur le canevas. Cette icône apparaît lorsque vous placez le curseur sur le coin supérieur droit d'un canevas.

Options de détail du canevas pour tous les widgets

Champ	Contenu
Type de widget	Sélectionnez le type de widget qui représente l'artefact. Si vous avez déjà sélectionné un type de widget, vous pouvez modifier ce type. Les autres champs dépendent du type de widget que vous sélectionnez.
Titre	Saisissez un titre significatif, par exemple Pourcentage d'incidents par groupe d'affectation.

Traduction automatique

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

Champ	Contenu
Description	Informations sur le widget à usage interne, telles que Widget basé sur l'indicateur de formule % d'incidents ouverts par groupe d'affectation . Cette entrée n'est pas visible dans le widget.

Options de détail du canevas pour les widgets d'Analyse des performances

Champ	Contenu
Type de visualisation	Décidez quelle visualisation illustre le mieux l'élément.
Suivre l'élément	Définissez si ce widget suit l'élément de répartition qu'une visionneuse sélectionne sur un Analyse des performances tableau de bord de répartition.
Séries chronologiques	Affichez les résultats par incréments quotidiens, hebdomadaires ou mensuels.
Mesure	Artefact mesuré dans ce widget. Vous pouvez sélectionner n'importe quel artefact dans ce champ, pas seulement Mesures.
Widget de PA	Sélectionnez un widget existant Analyse des performances qui correspond à ce widget de maquette. Pour plus d'informations, consultez Widgets Performance Analytics.

Option Détail du canevas pour les widgets de bloc de contenu

Champ	Contenu
Bloc de contenu	Sélectionnez à partir d'un bloc de contenu existant. Pour plus d'informations, voir Blocs de contenu .

Options de détail du canevas pour les widgets de filtre interactif

Champ	Contenu
Type de contrôle d'interface utilisateur	Choisissez le style d'interface utilisateur pour le filtre interactif.

Traduction automatique

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

Champ	Contenu
Filtre interactif	Sélectionnez un filtre interactif existant. Pour plus d'informations, consultez Filtres interactifs

Options Détail du canevas pour les widgets Rapport

Champ	Contenu
Type de visualisation	Décidez quelle visualisation illustre le mieux l'élément.
Suivre le filtre interactif	Définissez si le rapport peut être filtré par un filtre interactif sur le tableau de bord. Si vous sélectionnez Oui, incluez également un widget de filtre interactif.
Mesures	Sélectionnez l'artefact Mesures affiché dans ce rapport.
Rapport	Sélectionnez un rapport existant. Pour plus d'informations, consultez Création de rapports

Options de détail du canevas pour les widgets Spotlight

Champ	Contenu
Mesures	Sélectionnez l'artefact Mesures affiché dans ce rapport.
Groupe Spotlight	Sélectionnez un groupe Spotlight existant. Pour plus d'informations, consultez la section Enregistrements de classement avec Spotlight.

Résultats

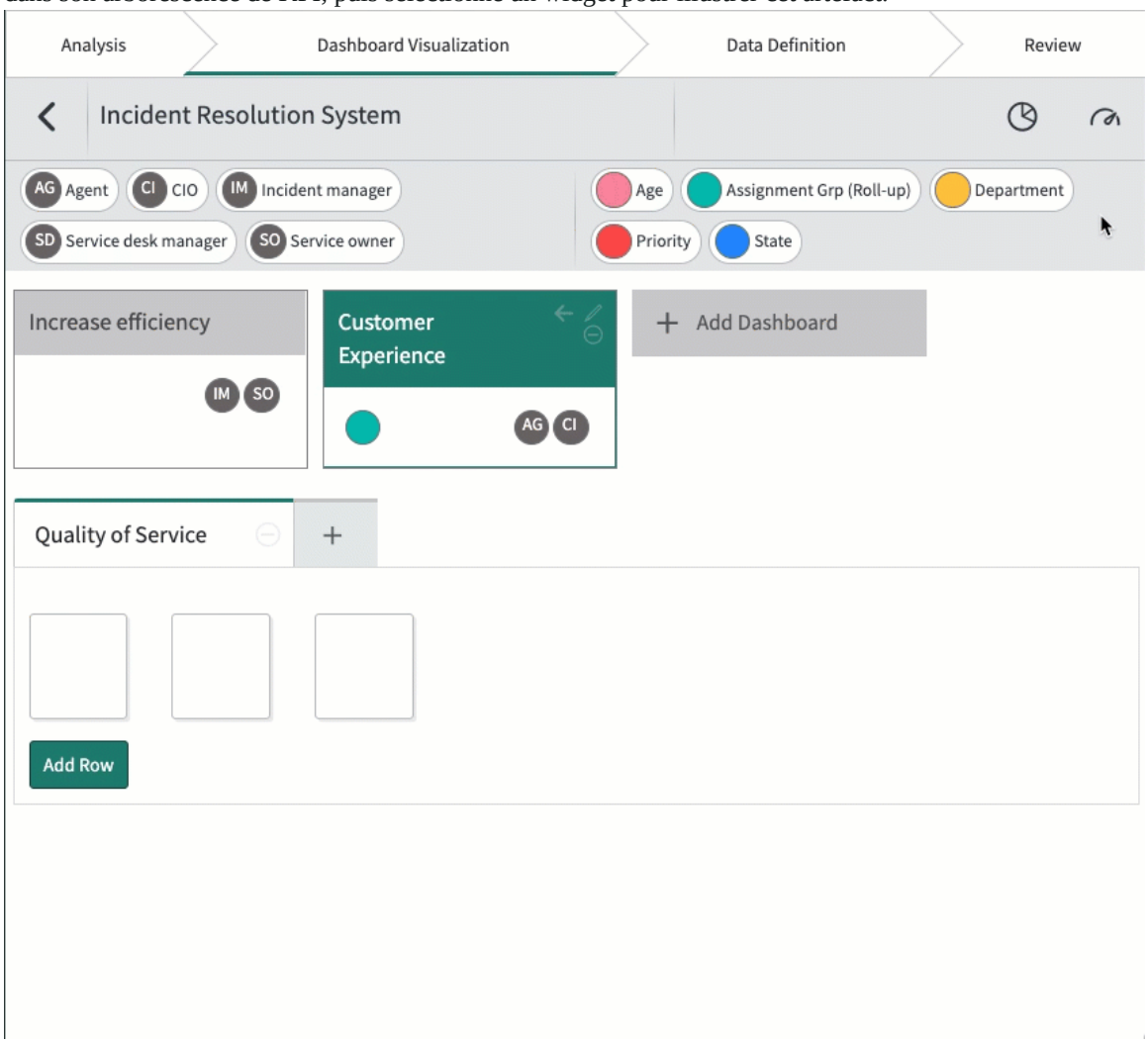
Vous disposez d'un artefact issu de votre analyse et d'une visualisation pour illustrer cet artefact sur votre tableau de bord.

Traduction automatique

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

Example: Ajouter un canevas à un tableau de bord

Remarque :
Dans cette courte animation, un canevas est ajouté à l'onglet Qualité de service du tableau de bord Expérience client. L'utilisateur sélectionne d'abord un artefact dans son arborescence de KPI, puis sélectionne un widget pour illustrer cet artefact.

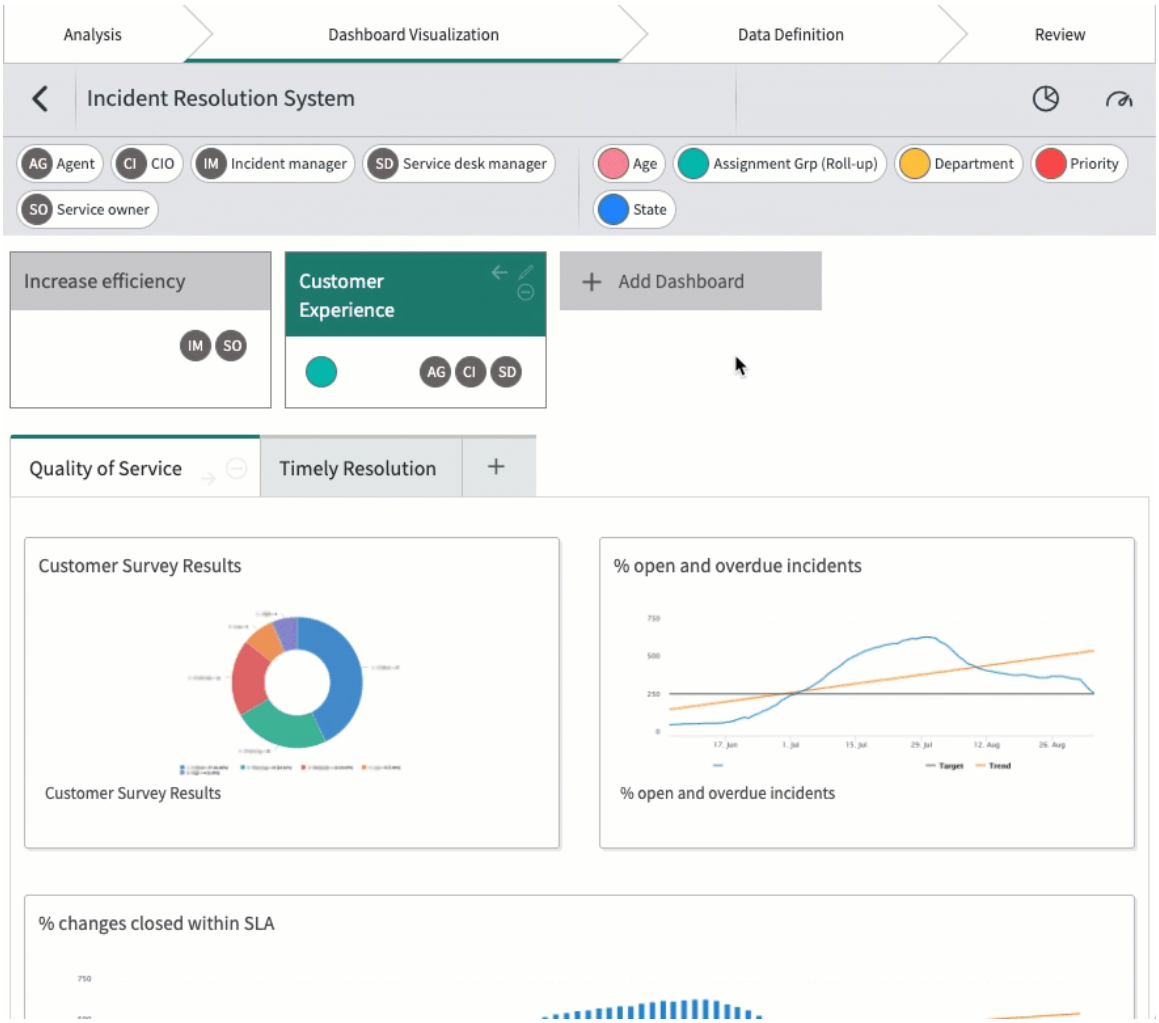


Que faire ensuite

Lorsque vous avez rempli un tableau de bord, vous pouvez modifier l'ordre des lignes, l'ordre des widgets ou le titre du widget dans la bannière de l'artefact. La brève animation suivante montre comment déplacer des composants de tableau de bord.

Traduction automatique

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



Créer un modèle d'onglet de tableau de bord

Pour réutiliser une conception d'onglet de tableau de bord, créez un modèle à partir de cet onglet.

Avant de commencer

Créez un tableau de bord avec un onglet rempli de canevas.

Rôle requis : sn_kpi_composer.user (propre projet), sn_kpi_composer.admin (n'importe quel projet), admin. Aucun rôle n'est requis pour l'utilisateur responsable ou l'utilisateur ayant un accès en modification à partir du partage de projet.

Préambules

Ajouter un tableau de bord

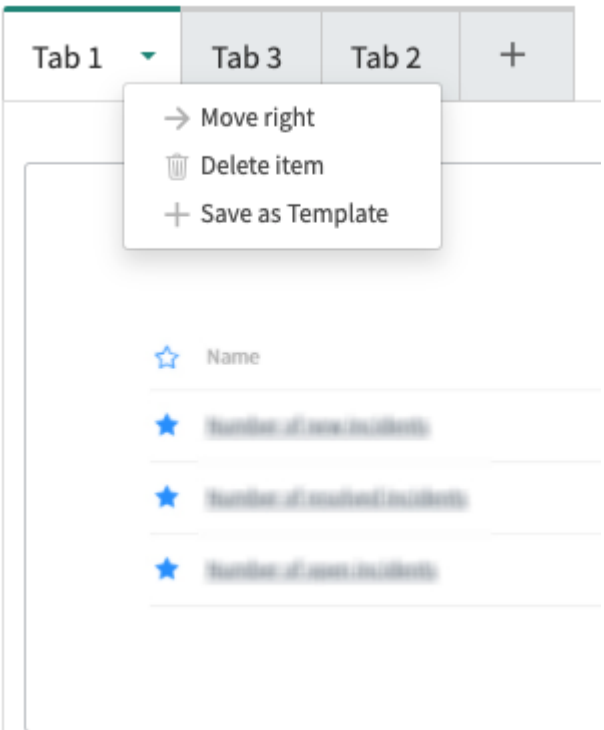
Ajouter des onglets et des lignes à un tableau de bord

Traduction automatique

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

Procédure

1. Ouvrez le menu de l'onglet du tableau de bord et sélectionnez **Enregistrer comme modèle**.



2. Donnez au modèle un titre et une description significatifs.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Vous disposez d'un modèle personnel que vous pouvez utiliser pour créer de nouveaux onglets sur les tableaux de bord. Vous ne pouvez pas modifier ce modèle.

Que faire ensuite

Pour que ce modèle soit disponible pour d'autres utilisateurs, demandez à un KPI Composer administrateur de définir la valeur **globale du modèle** sur vrai dans **KPI Composer** > **Modèles d'onglet de tableau de bord**.

Définir des indicateurs et des rapports

Dans l'onglet KPI Composer Définition des données, vous spécifiez davantage les artifacts que vous avez définis pendant l'analyse et les liez aux définitions d'indicateurs et de rapports.

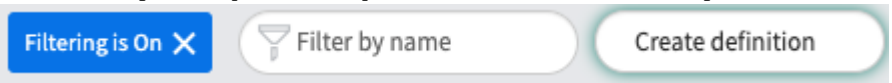
Après avoir ouvert l'onglet Définition des données, vous voyez la même arborescence de KPI que celle définie dans l'onglet Analyse. L'en-tête avec les personas et les définitions de répartition et le pied de page avec les nouveaux artefacts ont disparu.

Chaque artefact associé à un Analyse des performances widget sur la visualisation du tableau de bord doit faire référence à une définition d'indicateur. Chaque artefact associé à un Reporting widget doit faire référence à une définition de rapport. Un artefact peut être associé à la fois à un indicateur et à une définition de rapport. Si une définition est manquante, un signe plus cliquable + apparaît avec un message pour créer la définition. Si l'artefact est lié à des définitions, il existe un lien hypertexte permettant d'ouvrir chaque définition. Vous pouvez rapidement obtenir une vue d'ensemble

Traduction automatique

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

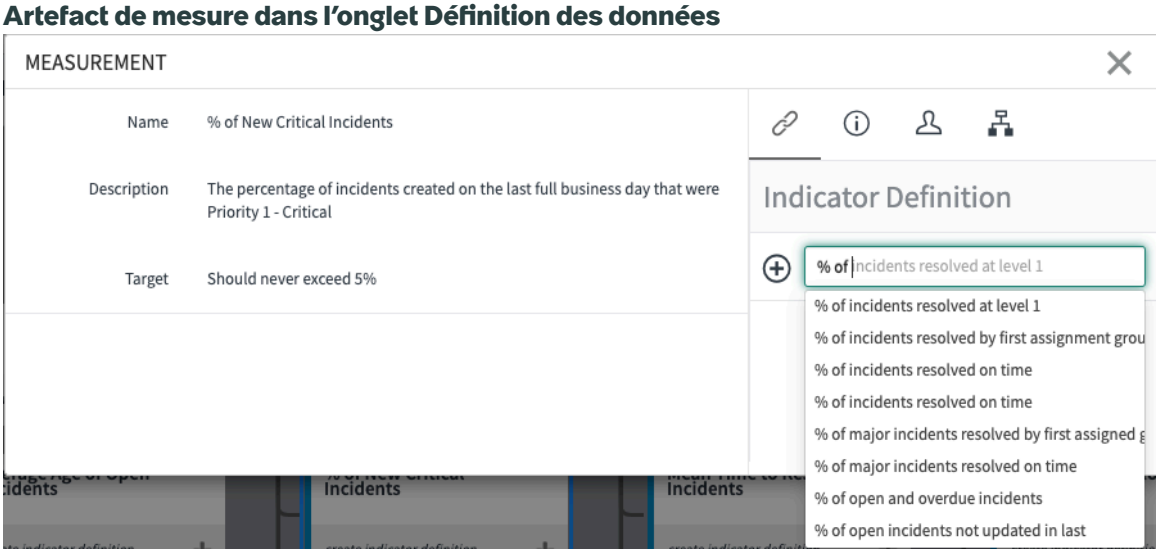
des artefacts pour lesquels il manque des définitions en filtrant l'option **Créer une définition**.



L'illustration suivante montre un artefact de mesure qui nécessite à la fois un rapport et une définition d'indicateur. Une définition d'artefact nommée « % de changements fermés dans le SLA » est liée. L'artefact a encore besoin d'une définition de rapport.

Avant de créer une définition, vérifiez si une définition appropriée existe déjà. Cliquez sur un artefact pour ouvrir ses propriétés. Vous voyez une vue en lecture seule des propriétés que vous définissez dans l'onglet Analysis (Analyse), avec un ajout : vous pouvez lier l'artefact à un indicateur et/ou à une définition de rapport existants. Commencez à taper pour remplir la liste des définitions correspondantes. La liaison de définitions existantes est plus simple dans la boîte de dialogue des propriétés que dans les enregistrements de définition d'indicateur ou de rapport.

Artefact de mesure dans l'onglet Définition des données



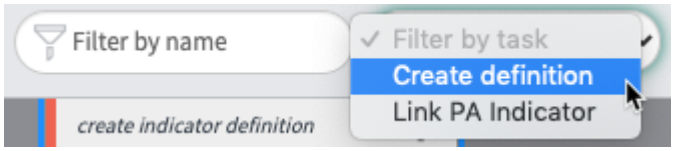
Filtrage

Les options de filtre suivantes sont disponibles dans l'onglet Définition des données :

- Filtrer par nom, pour filtrer par un ou plusieurs mots qui apparaissent dans le nom de l'artefact
- Filtrer par tâche
- Créer une définition, pour filtrer selon qu'un indicateur ou une définition de rapport est nécessaire
- Lier l'indicateur PA, pour le filtrage par artefacts avec des définitions d'indicateurs qui ne sont pas liées à des Analyse des performances indicateurs

Traduction automatique

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

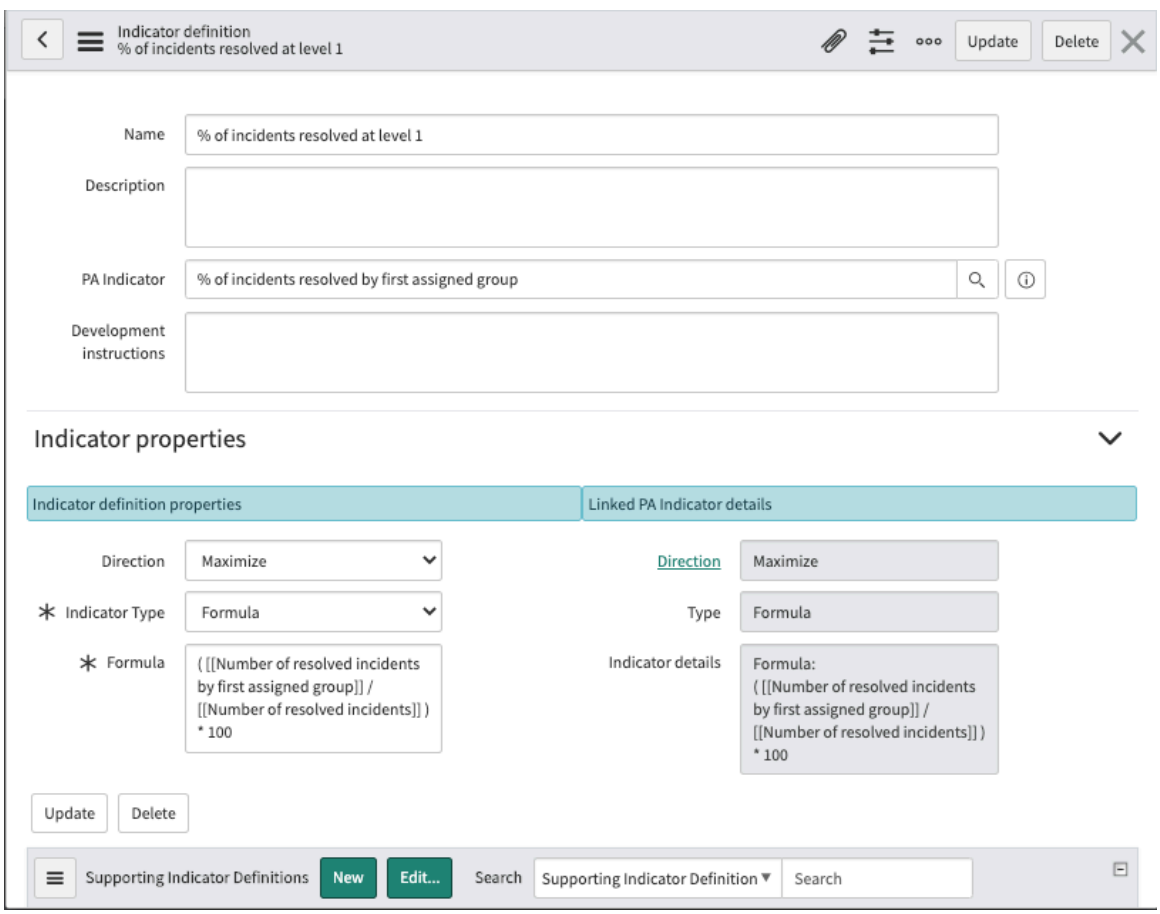


Définitions de l'indicateur

Une définition d'indicateur contient la description de la façon de développer un indicateur spécifique Analyse des performances . La définition de l'indicateur elle-même n'est pas un Analyse des performances indicateur. La définition de l'indicateur fait le lien entre l'artefact orienté fonction dans l'arborescence des KPI et l'implémentation technique de l'indicateur dans Analyse des performances.

Si aucune définition d'indicateur appropriée n'existe, cliquez sur le lien **Créer une définition d'indicateur** dans la mosaïque de l'artefact. Spécifiez les propriétés requises de l'indicateur. Rédigez également les instructions de développement dans le champ prévu à cet effet. Si vous définissez un indicateur automatisé, spécifiez la table de faits pour la source d'indicateur. Décrivez également toutes les conditions, soit sur l'indicateur lui-même, soit sur la source de l'indicateur. Vous pouvez décrire les conditions de manière qualitative, sans suivre le format du créateur de condition. Si vous définissez un indicateur de formule, ajoutez les définitions de ses indicateurs de contribution.

Lorsqu'un indicateur approprié Analyse des performances existe, vous pouvez ajouter un lien vers celui-ci dans la définition de l'indicateur. Vous pouvez afficher les détails techniques de l'indicateur lié. Reproduisez l'indicateur à l'identique Analyse des performances ou spécifiez une version modifiée.

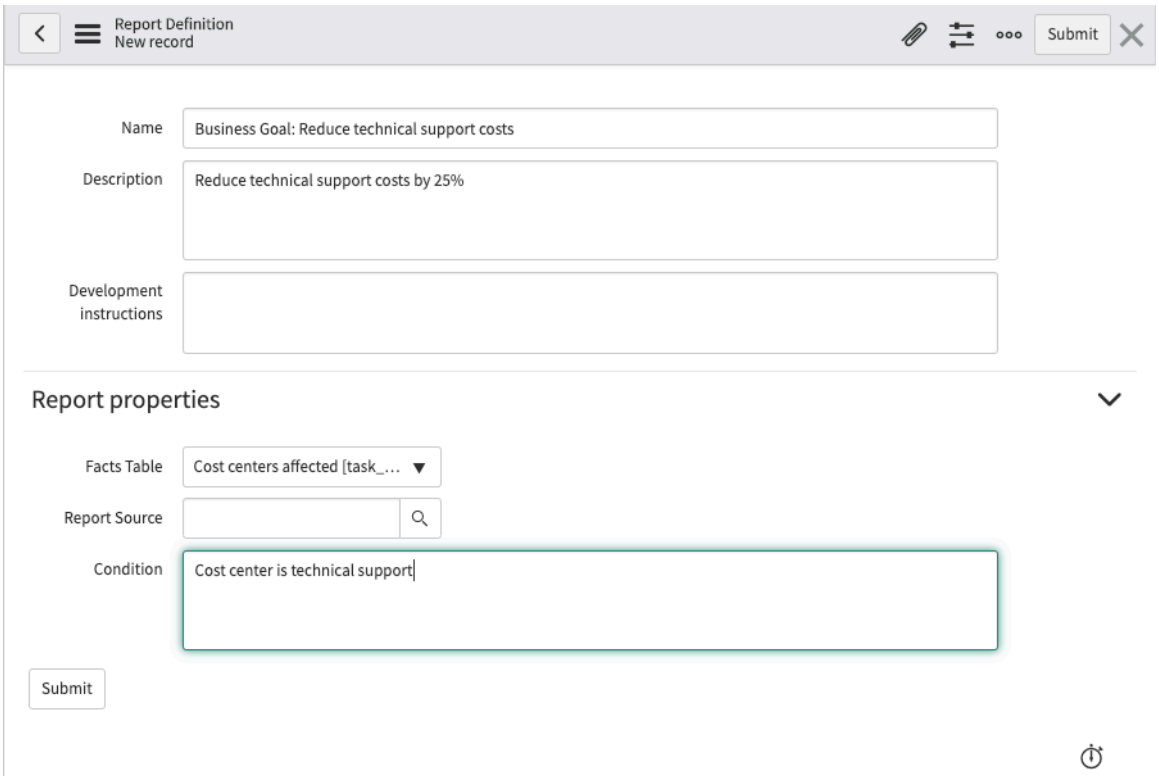


Traduction automatique

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

Définitions des rapports

Une définition de rapport contient la description afin de créer un rapport. Les informations clés sont la table de faits ou la source du rapport, ainsi que toutes les conditions. Vous n'êtes pas obligé de suivre un format technique lors de la rédaction des conditions.



Créer une définition d'indicateur

Vous pouvez créer une nouvelle KPI Composer définition d'indicateur directement à partir de l'artefact pertinent dans l'onglet Définition des données. Renseignez la définition de l'indicateur avec les informations nécessaires à la création d'un Analyse des performances indicateur.

Avant de commencer

Vous avez un KPI Composer projet avec une ébauche complète de l'arborescence des KPI dans l'onglet Analyse. Vous avez également besoin de connaissances techniques sur Analyse des performances les indicateurs.

Rôle requis : sn_kpi_composer.admin ou admin pour créer un lien vers un Analyse des performances indicateur, sn_kpi_composer.user pour d'autres fonctionnalités. Aucun rôle n'est requis pour les utilisateurs responsables ou les utilisateurs ayant un accès en modification, sauf pour créer un lien vers un Analyse des performances indicateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une définition d'indicateur pour chaque artefact de votre projet, qu'il soit associé ou non à un Analyse des performances widget. Vous ne pouvez pas ajouter plus d'une définition d'indicateur pour un artefact. Toutefois, si vous liez un artefact à un indicateur de formule, vous le liez automatiquement à tous les indicateurs de contribution de la formule.

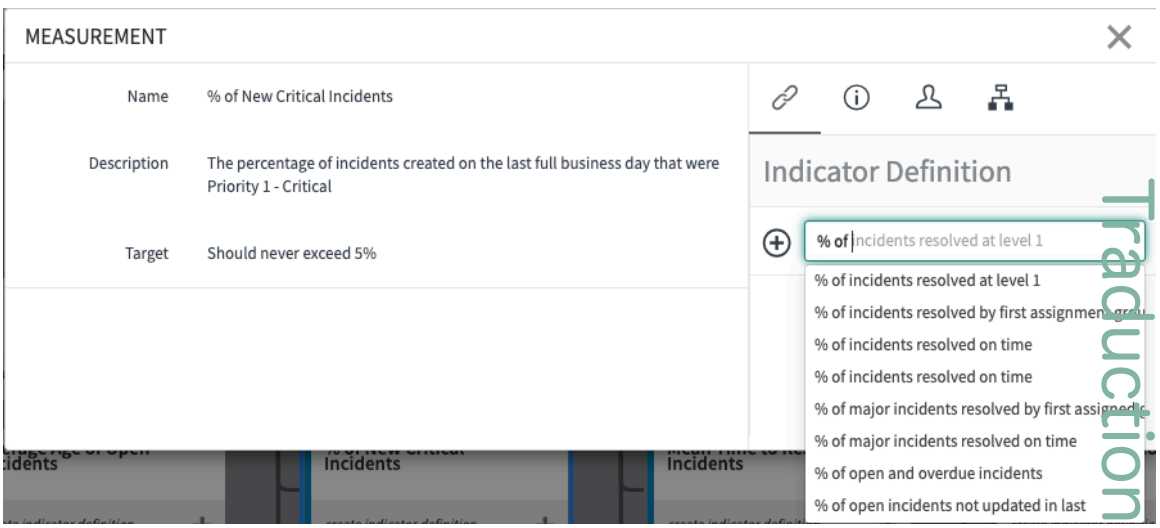
Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **KPI Composer** et ouvrez le projet concerné.
2. Accédez à l'onglet Définition des données.
3. Localisez un artefact, probablement une mesure, pour lequel vous souhaitez définir un indicateur.

Conseil :
Avant de continuer à créer une définition d'indicateur, vérifiez s'il existe des définitions d'indicateur appropriées. Cliquez sur l'artefact pour ouvrir ses propriétés. Parcourez ensuite la liste des définitions d'indicateurs disponibles.

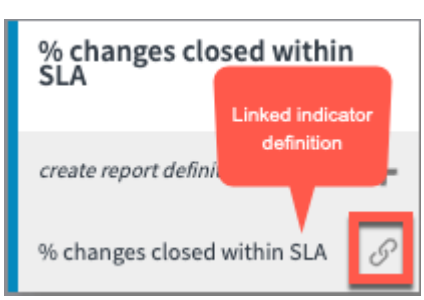


4. Sélectionnez le signe plus, +.
5. Dans le champ **Indicateur PA** , vous pouvez rechercher les indicateurs existants Analyse des performances sur cette instance pour voir si l'un d'entre eux correspond à cette définition d'indicateur.
   Si vous sélectionnez un Analyse des performances indicateur, ses propriétés apparaissent en lecture seule dans la colonne « Détails de l'indicateur PA lié ». Ces informations sont là pour vous aider à baser la définition de l'indicateur sur l'indicateur lié.

Remarque :
Nécessite le rôle sn_kpi_composer.admin ou admin.

Vous ne pouvez rechercher que les indicateurs par nom.

Une icône de lien apparaît dans les artefacts en regard du nom d'une définition d'indicateur liée à un Analyse des performances indicateur.



6. Renseignez le champ **Instructions de développement** avec toute information destinée à vos développeurs qui ne figure pas dans le reste du formulaire.

Traduction automatique

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

Les informations contenues dans **les instructions de développement** sont réservées à l'usage exclusif de vos développeurs internes. Vous pouvez également fournir des détails sur l'indicateur dans le champ **Description** . Les informations contenues dans le champ **Description** doivent être répliquées dans le champ **Description** de l'indicateur résultant Analyse des performances .

7. Décidez de la **direction** de l'indicateur.

8. Décidez si un indicateur Automatisé, Formule ou Manuel représente le mieux les informations contenues dans l'artefact.

9. Renseignez les champs restants.
   - Si vous définissez un indicateur manuel, vous n'avez pas besoin d'ajouter d'autres informations.
   - Si vous définissez un indicateur de formule, décrivez clairement à un Analyse des performances administrateur comment créer la formule. Vous n'avez pas besoin d'utiliser la syntaxe JavaScript de l'indicateur de formule réel.
   - Si vous définissez un indicateur automatisé, incluez les informations suivantes :

Champ	Description
Agrégation	Fonction d'agrégat à appliquer aux données à partir de la source d'indicateur.
Fréquence	Périodicité prévue de collecte des données. Habituellement, la fréquence de l'indicateur correspond à la source de l'indicateur Valide pour la valeur de fréquence.
Table des faits	Table à laquelle la source de l'indicateur fait référence.
Condition	Description textuelle des conditions de filtrage des enregistrements à partir de la table de faits. Vous n'avez pas besoin d'utiliser la syntaxe du créateur de condition.

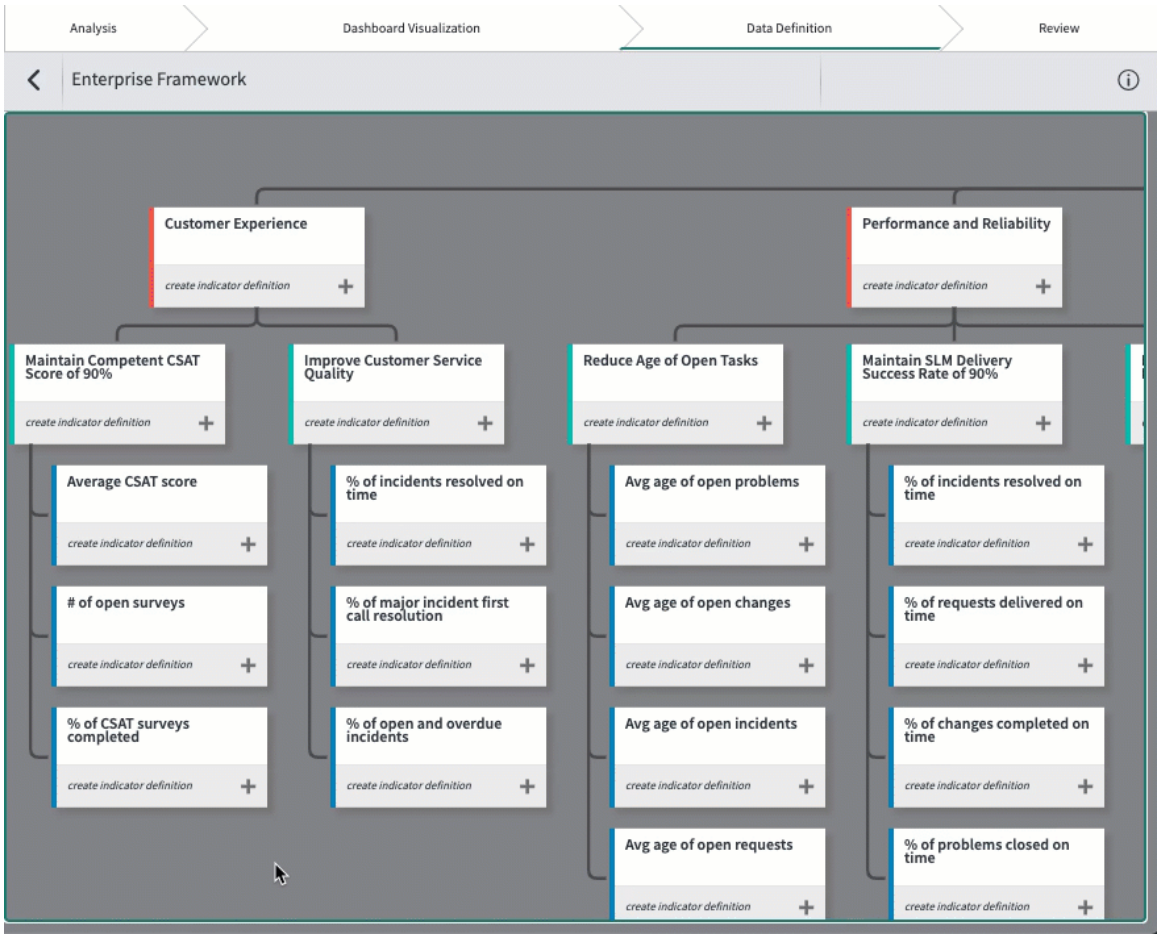
10. Cliquez sur **Soumettre** ou, si vous souhaitez définir des indicateurs de support, ouvrez le menu contextuel et cliquez sur **Enregistrer**.

Example: Création d'une définition d'indicateur

Dans la courte animation suivante, l'utilisateur définit un indicateur de formule pour la mesure « % de résolution du premier appel d'incidents majeurs ». L'indicateur est basé sur un indicateur PA existant qui calcule un pourcentage similaire, mais ne filtre pas sur la priorité.

Traduction automatique

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



Information associée

- Indicateurs automatisés
- Sources d'indicateurs
- Indicateurs de formule
- Indicateurs manuels

Ajouter des indicateurs de contribution

Après avoir créé une définition d'indicateur dans KPI Composer, vous pouvez ajouter des indicateurs de contribution à cette définition. Les définitions d'indicateurs de formule, lorsqu'ils incluent un ou plusieurs autres indicateurs, nécessitent que les indicateurs de contribution soient complets.

Avant de commencer

Vous disposez d'un projet existant KPI Composer avec une ébauche complète de l'arborescence des KPI dans l'onglet Analyse. Ce projet comporte au moins une définition d'indicateur qui nécessite des références à d'autres indicateurs.

Vous devez avoir des connaissances techniques sur Analyse des performances les indicateurs.

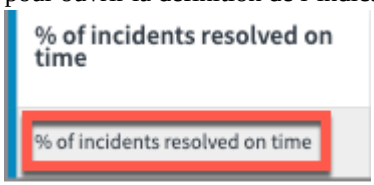
Rôle requis : identique à la création d'une définition d'indicateur

Traduction automatique

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

Procédure

1. Dans l’artefact pertinent de l’onglet Définition des données, cliquez sur le nom de la définition de l’indicateur pour ouvrir la définition de l’indicateur.



2. Dans la liste connexe Définitions des indicateurs de support, cliquez sur l’un des boutons suivants :
   - Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle définition d’indicateur. Suivez la même procédure que dans Créer une définition d’indicateur.
   - Cliquez sur **Modifier** pour ouvrir une liste des définitions d’indicateurs existantes dans ce projet. Vous pouvez sélectionner autant d’indicateurs que nécessaire.

   Recherchez les définitions d’indicateurs existantes avant d’en créer de nouvelles, afin de ne pas dupliquer les indicateurs.

Résultats

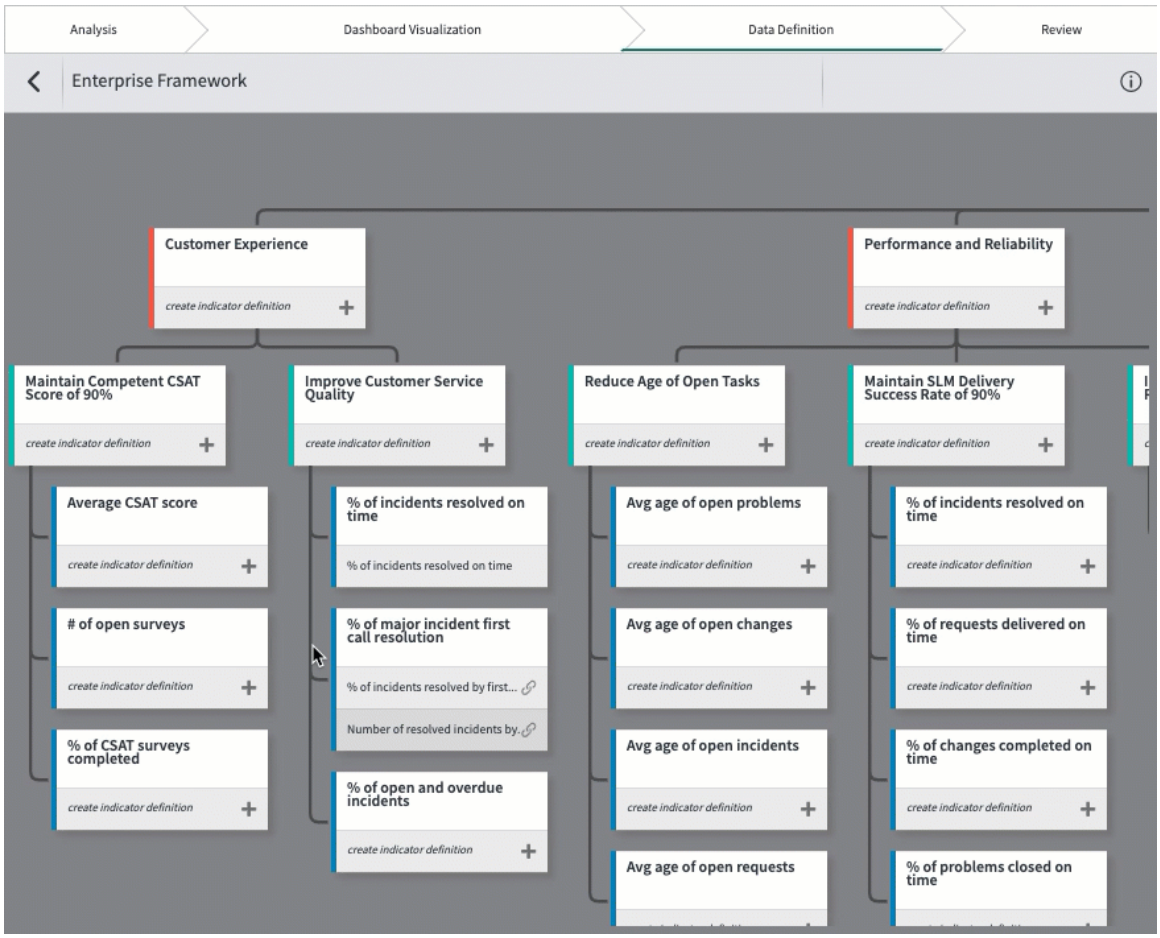
Après avoir enregistré les modifications, l’artefact dans l’onglet Définition des données affiche les définitions des indicateurs de contribution sous la définition de l’indicateur principal, avec un arrière-plan plus foncé.

Example: Ajout d’un indicateur de contribution

Dans cet exemple, l’indicateur de contribution Nombre d’incidents résolus est ajouté au % de l’artefact de résolution du premier appel d’incident majeur. Cet indicateur correspond à une définition d’indicateur existante.

Traduction automatique

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



Créer une définition de rapport

Vous pouvez créer une définition de KPI Composer rapport directement à partir de l'artefact pertinent dans l'onglet Définition des données. Renseignez la définition de rapport avec les informations nécessaires à la création d'un rapport.

Avant de commencer

Vous avez un KPI Composer projet avec une ébauche complète de l'arborescence des KPI dans l'onglet Analyse. Vous devez également avoir des connaissances techniques sur Reporting.

Rôle requis : sn_kpi_composer.admin ou admin pour créer un lien vers un rapport existant, sn_kpi_composer.user pour d'autres fonctionnalités. Les utilisateurs responsables et les utilisateurs ayant un accès en modification peuvent également utiliser n'importe quelle fonctionnalité autre que la liaison à un rapport existant.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **KPI Composer** et ouvrez le projet concerné.
2. Accédez à l'onglet Définition des données.
3. Localisez un artefact qui a un lien **de création de définition de rapport** et ouvrez ce lien.
   Seuls les artefacts associés aux widgets de rapport dans l'onglet Visualisation du tableau de bord ont des liens pour la création de définitions de rapports.
4. Ajoutez un nom et une description pour le rapport.
   Par défaut, la définition de rapport porte le même nom que l'artefact qui la contient. Ce nom par défaut est le même que celui par défaut d'une définition d'indicateur pour cet artefact. Pensez donc à les différencier.

Traduction automatique

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

5. Dans le champ **Instructions de développement** , fournissez au développeur toutes les informations techniques dont il a besoin en plus des propriétés du rapport.
   Le champ **Description** doit contenir des informations pour l'utilisateur. Le champ **Instructions de développement** doit contenir des informations internes pour le développeur.
6. Sélectionnez une **table de faits** ou une **source de rapport**.
7. Dans le champ **Condition** , décrivez les conditions de filtrage pour le rapport.
   Vous pouvez écrire les conditions en texte brut au lieu de la syntaxe du créateur de condition.

Examen de votre projet

Résumez à la fois les artefacts de projet créés KPI Composer et les composants planifiés Analyse des performances . Validez le contenu de votre projet. Générez les tâches pour construire les composants planifiés Analyse des performances .

Accédez à tout moment à l'onglet Révision pour obtenir un compte rendu à jour des travaux de conception terminés et des configurations d'Analyse des performances en attente.

L'onglet Examen affiche quatre zones d'information :

Résumé

Résume le nombre d'artefacts et de profils définis dans l'onglet Analyse. Cliquez sur un type d'élément pour ouvrir une liste de ces éléments.

Artefacts PA

Affiche le nombre de définitions d'indicateurs et de définitions de répartition dans le projet. Cliquez sur un type d'artefact pour ouvrir une liste de ces artefacts.

Validation du projet

Cliquez sur **Actualiser les données** après avoir ajouté de nouvelles définitions ou modifié des définitions existantes. Les niveaux de problèmes suivants sont identifiés :

- Avertissement : un facteur critique de succès n'est pas lié à une définition d'indicateur.
- Erreur : Une mesure n'est pas liée à une définition d'indicateur, ou une définition d'indicateur ou de répartition n'est pas liée à une table de faits.

Tâches

Générez et listez les tâches pour créer les Analyse des performances éléments et Reporting que vous avez définis dans votre projet. Pour plus d'informations, consultez Générer des tâches dans KPI Composer.

Générer des tâches dans KPI Composer

Pour chaque KPI Composer artefact de votre projet, vous pouvez générer une tâche afin de créer un élément équivalent Analyse des performances . Toutes les tâches sont créées avec une seule action. Les tâches sont affectées automatiquement au groupe responsable de l'implémentation de l'analyse.

Des tâches peuvent être générées pour créer les éléments suivants Analyse des performances et Reporting basés sur les définitions de votre KPI Composer projet. Les tâches sont générées pour chaque type d'élément dans cet ordre :

- Répartitions
- Rapports
- Filtres interactifs

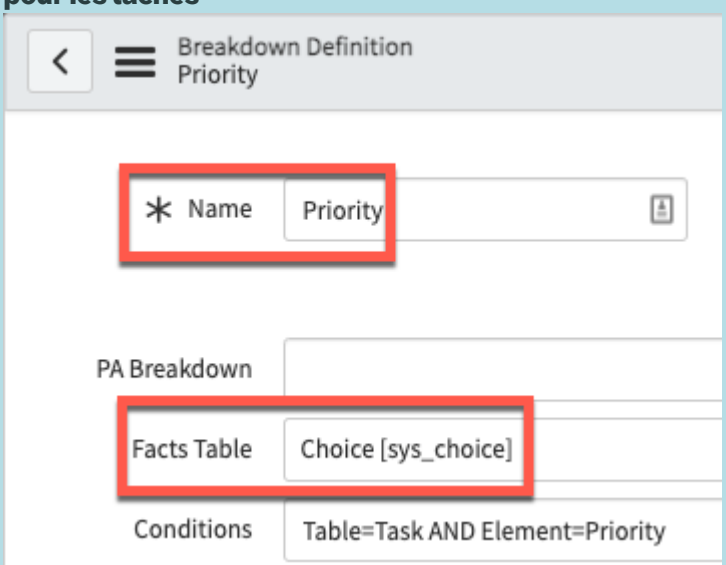
Traduction automatique

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

- Indicateurs
- Widgets
- Groupes Spotlight
- Blocs de contenu
- Tableaux de bord

Important :
Pour générer une tâche de création d'élément, la définition d'artefact associée KPI Composer doit inclure toutes les informations requises. Par exemple, pour générer une tâche de création d'une répartition ou d'un indicateur automatisé, les tables Nom et Table de faits doivent être spécifiées dans leurs définitions.

Définition de la répartition des priorités affichant les informations requises pour les tâches



Affecter KPI Composer des tâches

Affectez les tâches d'un KPI Composer projet à un groupe. Par défaut, les tâches sont affectées au groupe d'affectation Implémenteurs d'analyse. Vous pouvez ajouter des utilisateurs et des groupes à ce groupe, ou sélectionner un groupe d'affectation différent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_kpi_composer.user, sn_kpi_composer.admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Toutes les tâches d'un KPI Composer projet sont affectées au même groupe d'affectation. Une fois que vous avez généré des tâches, le groupe les gère via son workflow normal.

Par défaut, les tâches sont affectées au groupe Implémenteurs d'analyse, qui est fourni avec KPI Composer. Ce groupe comprend le rôle pa_admin par défaut. Tous les utilisateurs que vous ajoutez à ce groupe se voient accorder ce rôle. Accéder à ce groupe à partir de **Administration utilisateurs** > **Groupes**ou suivez le lien **Implémentations d'analyses** sur la vignette Tâches de l'onglet Réviser. Vous avez besoin du rôle user_admin pour modifier ce groupe. Pour plus d'informations sur l'ajout et la suppression d'utilisateurs de ce groupe, consultez Créer un groupe d'utilisateurs .

Pour modifier le groupe d'affectation, procédez comme suit :

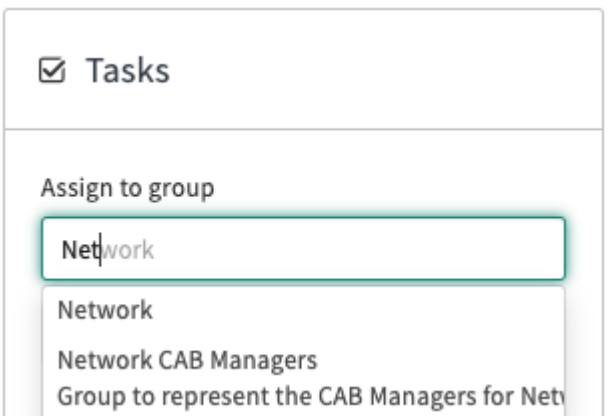
Traduction automatique

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

Procédure

1. Ouvrez votre KPI Composer projet.
2. Ouvrez l'onglet **Révision** .
3. Localisez la vignette **Tâches** .
4. Recherchez et sélectionnez l'icône **Effacer** en regard du nom du groupe d'affectation actuel.

5. Confirmez que vous souhaitez effacer le groupe d'affectation.
6. Commencez à saisir le nom du groupe d'affectation souhaité.
KPI Composer vous donne une liste des correspondances prévues.



7. Sélectionnez un groupe.

Que faire ensuite
Générez des tâches pour les affecter au groupe sélectionné.

Générer des tâches

Générez des tâches pour tous les artefacts suffisamment définis KPI Composer en une seule action.

Avant de commencer

- Remplir le groupe des implémenteurs d'analyses avec des utilisateurs.
- Terminez la conception de votre KPI Composer projet. Les artefacts nécessaires doivent tous être définis. Toutefois, si vous modifiez un élément ultérieurement, vous pouvez régénérer les tâches. La régénération des tâches est un bon moyen de suivre leur achèvement.

Rôle requis : sn_kpi_composer.user, sn_kpi_composer.admin, admin

Procédure

1. Accédez à KPI Composer votre projet entièrement défini et ouvrez-le.
2. Ouvrez l'onglet Révision.
3. Localisez la vignette Tâches.
4. Sélectionnez **Générer des tâches**.

Traduction automatique

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

Résultats

Vous générez des tâches pour la création Analyse des performances d'artefacts Reporting . Ces tâches sont affectées automatiquement au groupe d'affectation Implémenteurs d'analyse.

Que faire ensuite

Affichez les tâches que vous avez créées. Dans la vignette Tâches, vous avez des liens vers les tâches actives, les tâches en attente et les tâches terminées. Les liens vous dirigent vers la table Définitions de tâches [sn_kpi_composer_task_definition].

Enregistrements de définitions de tâches

KPI Composer Les tâches sont définies dans les enregistrements de définition de tâche [sn_kpi_composer_task_definition]. Lorsque vous générez des tâches, vous créez ces enregistrements ou mettez à jour leurs états.

Vous pouvez accéder à n'importe quel enregistrement de définition de tâche existant à partir des liens situés sur la vignette Tâches de l'onglet Réviser. Ces liens vous dirigent vers une liste filtrée d'enregistrements, comme suit :

Lien	Filtre
Tâches actives	• Projet CONTIENT <nom de votre projet> • État dans (Créer, Mettre à jour) • En attente de dépendances = faux
Tâches en attente	• Projet CONTIENT <nom de votre projet> • État dans (Créer, Mettre à jour) • En attente de dépendances = vrai
Tâches terminées	• Projet CONTIENT <nom de votre projet> • État = OK

Traduction automatique

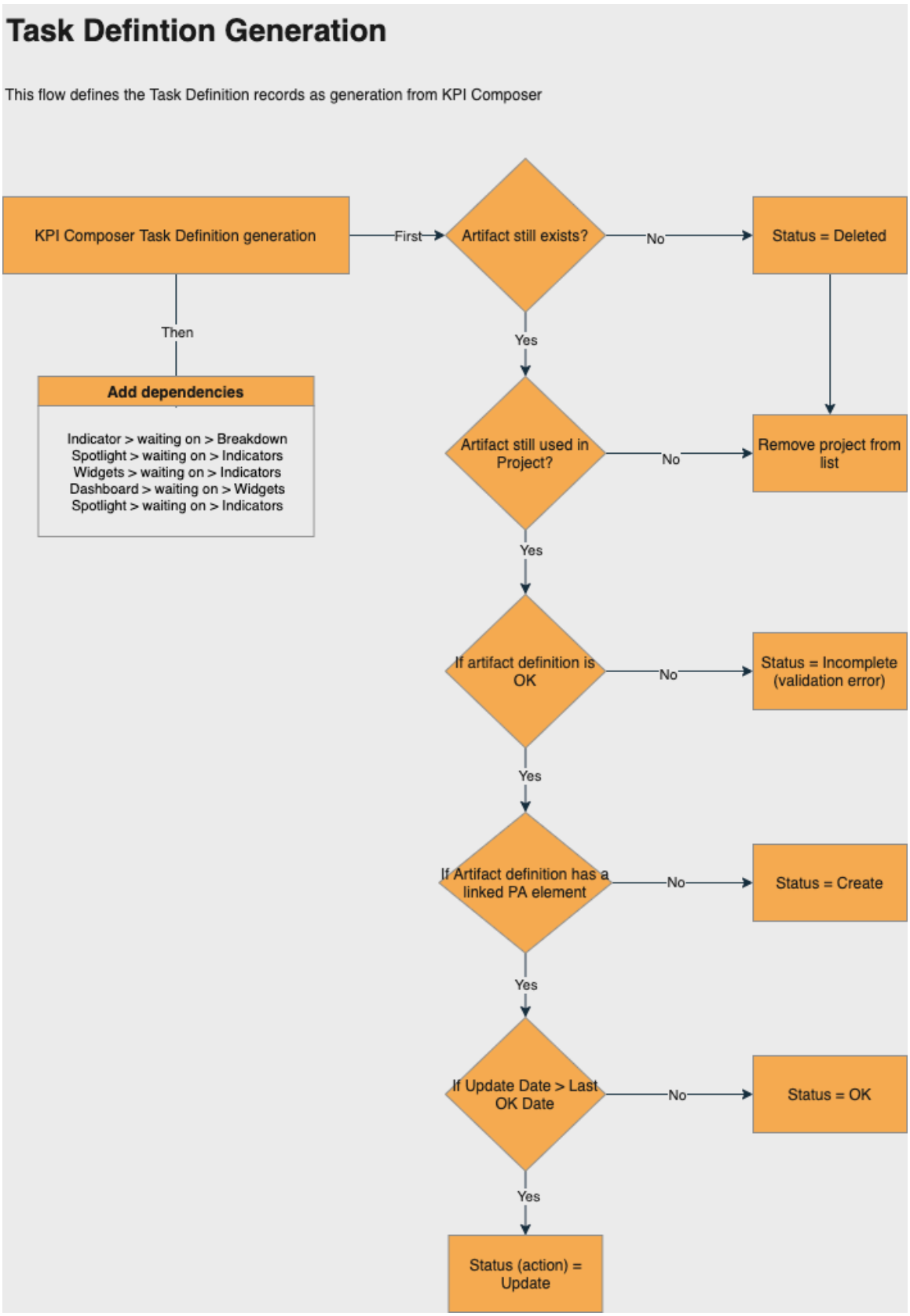
États des tâches

Lorsque vous exécutez le générateur de tâches, il détermine l'état de toutes les tâches. La génération de tâches utilise la logique suivante pour créer des tâches et définir leurs états :

1. L'artefact KPI Composer existe-t-il toujours ? Si ce n'est pas le cas, l'état est Supprimé.
2. L'artefact existant KPI Composer a-t-il une définition valide ? Si ce n'est pas le cas, l'état est Incomplet.
3. La définition d'artefact valide KPI Composer est-elle liée à un élément existant Now Platform , tel qu'un indicateur ou un Analyse des performances bloc de contenu CMS ? Si ce n'est pas le cas, l'état est Créer.

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

4. Si l'élément lié existe et que l'état était précédemment défini sur OK, la définition de l'artefact a-t-elle été mise à jour par la suite ? Si tel est le cas, l'état est Mise à jour.
5. Sinon, si l'élément lié existe, l'état est OK.



Traduction automatique

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

Suivi de la mise à jour de l'artefact

La génération de tâches vérifie toutes les définitions de tâches, y compris celles dont l'état est OK. Si la définition de l'artefact a changé depuis que l'état de la tâche a été défini sur OK, la tâche de génération de tâche suivante passe l'état de la tâche à Mettre à jour. Les champs de la définition d'artefact qui sont vérifiés pour les changements dépendent du type d'artefact. Les modifications apportées à d'autres artefacts connexes peuvent également entraîner le changement de l'état en Mise à jour. Le tableau suivant répertorie les champs et les artefacts connexes.

Définitions des artefacts	Champs	Changements relatifs à l'artefact
Répartition	Condition	
	Table de faits	
	Nom	
Indicateur	Agrégation	Répartition ajoutée
	Condition	Répartition supprimée
	Direction	
	Table de faits	
	Formule	
	Fréquence	
	Type d'indicateur	
	Nom	
Rapport	Agrégation	
	Condition	
	Description	
	Table de faits	
	Nom	
	Source des rapports	
	Type de source	
Filtre interactif	Type de contrôle d'interface utilisateur	
	Titre	
	Description	
	Filtre interactif	
Widget de PA	Type de widget	
	Type de visualisation	
	Titre	
	Description	
	Suivre l'élément	

Traduction automatique

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

Définitions des artefacts	Champs	Changements relatifs à l'artefact
	Séries chronologiques	
	Artifacts	
Spotlight	Titre	
	Description	
	Artifacts	
Tableau de bord	Nom	Répartition ajoutée
	Description	Répartition supprimée
		Mise en page modifiée du canevas : réorganiser/ supprimer/ajouter un canevas

Flux de tâches

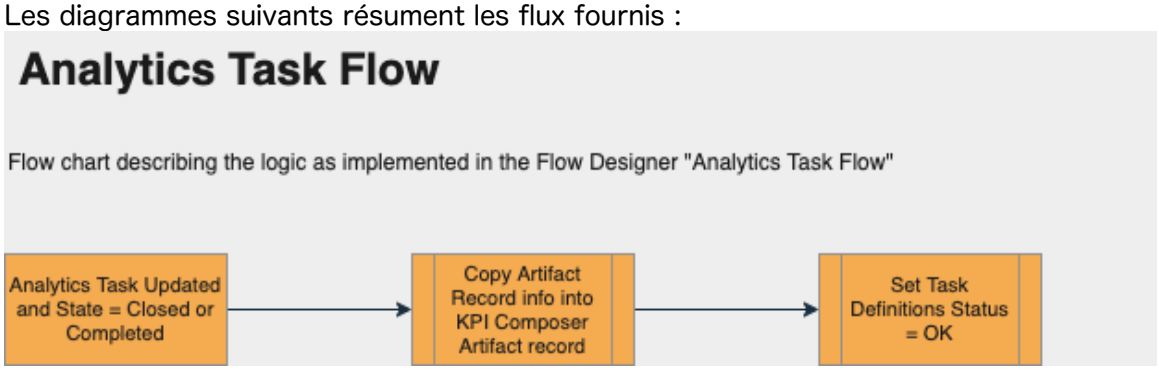
KPI Composer Les tâches utilisent des flux créés avec Flow Now Platform® Designer.

KPI Composer fournit deux flux pour gérer la transition entre les états de tâche :

- Compositeur de KPI : flux de tâches d'analyse
- Compositeur de KPI : flux de définition de la tâche

Vous pouvez modifier l'un ou l'autre de ces flux dans Flow Designer. Toutefois, plutôt que de les modifier directement, vous devez copier les flux et modifier les copies. Activez les copies et désactivez les flux fournis. La raison en est que les mises à jour de KPI Composer peuvent inclure des mises à jour des flux. Si vous modifiez les flux fournis, leurs mises à jour risquent d'échouer. Au lieu de cela, après une mise à jour, vous pouvez examiner les flux fournis pour les changements. Intégrez ces changements dans vos flux copiés.

Les diagrammes suivants résument les flux fournis :

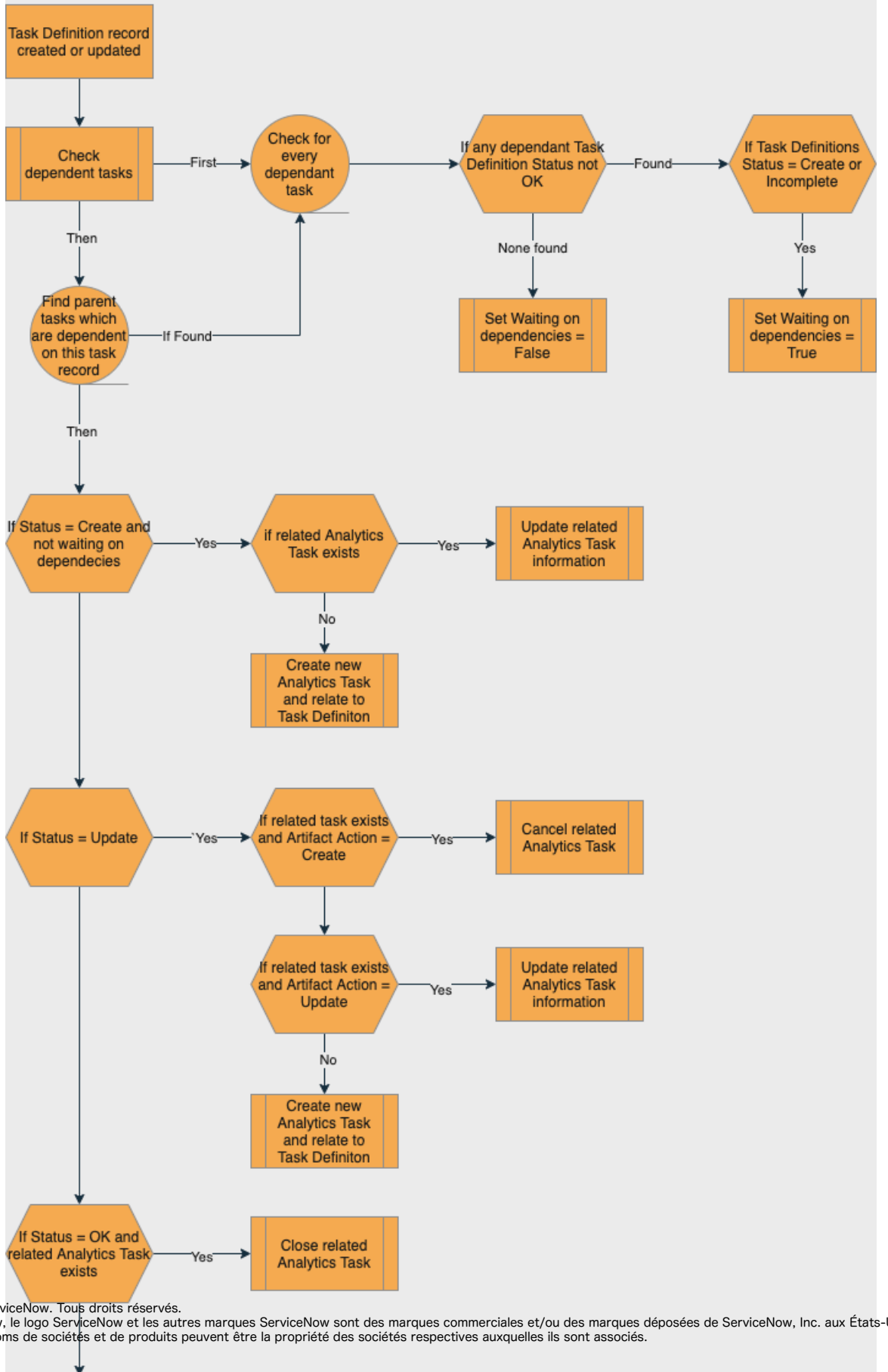


Traduction automatique

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

Task Definition Flow

Flow chart describing the logic as implemented in the Flow Designer "Task Definition Flow"



Traduction automatique

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

Information associée

Concepteur de flux

Indicateurs de Analyse des performances

Indicateurs Définissez une mesure de performance effectuée à intervalles réguliers d'un service aux entreprises, d'une activité ou d'un comportement organisationnel. Ces mesures de performances génèrent une série de *scores d'indicateurs* dans le temps.

Vidéo montrant la différence entre les indicateurs automatisés, manuels et de formule, et comment les créer.

Regardez cette vidéo de six minutes pour en savoir plus sur les différents types d'indicateurs et comment les créer.

Les principales caractéristiques des indicateurs sont les suivantes :

- Les scores des indicateurs peuvent être générés automatiquement à partir d'un ensemble d'enregistrements définis dans une *source d'indicateur*, saisis manuellement ou calculés à partir d'autres indicateurs.
- Les scores des indicateurs peuvent être consultés ou analysés dans le *centre d'analyse* ou présentés, via *des widgets*, sur des tableaux de bord.

Les indicateurs directement basés sur des sources d'indicateurs constituent le type d'indicateur le plus courant. Ces indicateurs sont appelés *indicateurs automatisés*. Les indicateurs calculés dans une formule à partir des scores d'autres indicateurs sont appelés *indicateurs de formule.* Les indicateurs dont les scores sont saisis manuellement sont appelés *indicateurs manuels*. Les indicateurs manuels sont destinés à être utilisés principalement à des fins de test. Enfin, en tant que fonctionnalité avancée, vous pouvez créer un indicateur à partir d'une source de données externe.

Information associée

Indicateurs automatisés

Indicateurs de formule

Indicateurs manuels

Utilisation de Performance Analytics avec des données externes

Workflow pour la création d'indicateurs

Commencez par Now Platform des tableaux, puis progressez jusqu'à un indicateur terminé avec une collecte de scores que vous pouvez partager sur un tableau de bord.

Avant de commencer

Concevez vos KPI avant d'essayer de les créer. À l'aide KPI Composerde , commencez par définir les objectifs business que vous souhaitez atteindre avec Analyse des performances. Pour chaque objectif business, déterminez les facteurs critiques de réussite pour cet objectif. Enfin, décidez des mesures que vous devez prendre pour voir vos progrès sur ces facteurs de succès critiques. Ces mesures correspondent aux KPIs que vous devez mettre en place. Pour plus d'informations sur la conception de votre solution Performance Analytics, consultez Concevez votre Analyse des performances solution avec KPI Composer.

Une fois que vous avez conçu vos indicateurs PA, vérifiez si l'un des indicateurs préemballés Solutions Analyse de la plateforme disponibles répond ServiceNow à vos besoins. D'une manière générale, il est beaucoup plus facile de personnaliser l'une de ces solutions pré-packagées que d'en créer une à partir de zéro. Pour plus d'informations, consultez Solutions d'analyse.

Traduction automatique

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

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous savez de quels KPI vous avez besoin, vous pouvez commencer à créer des indicateurs et des répartitions et, si nécessaire, leurs sources de données. Le workflow suivant s'applique aux *indicateurs automatisés*, qui sont l'implémentation de KPI qui collectent les scores à partir des tables de Now Platform base de données. (N'oubliez pas que vous pouvez combiner et appliquer des opérations à des indicateurs *automatisés dans des indicateurs de formule.* Vous pouvez également avoir des *indicateurs manuels* et *des indicateurs externes*, qui ne font pas du tout référence à la Now Platform base de données.)

Important :
L'analyse des performances doit être mise en œuvre par du personnel qualifié. Plusieurs formations sont disponibles, comme décrit dans ce ServiceNow Community Article . Cette documentation n'est pas destinée à remplacer la formation.

Alors que la conception de KPI pour Performance Analytics est un processus descendant, l'implémentation technique des indicateurs est un processus ascendant :

Procédure

1. Identifiez la table contenant les données que vous souhaitez analyser.

   Rôle minimum : pa_data_collector.

   À quelles tables vos KPI se réfèrent-ils ? Par exemple, si votre KPI concerne les incidents, l'information se trouve dans Incident [incident]. Si le KPI concerne les demandes de changement, la table est Demande de changement [change_request]. Si vous l'utilisez KPI Composer pour concevoir vos KPI, vous avez déjà ces informations.

2. Déterminez les sous-ensembles d'enregistrements pertinents pour vos KPI.

   Rôle minimum : pa_data_collector.

   Il est presque certain que vous n'avez pas de KPI qui fait référence à tous les enregistrements d'une table. Au lieu de cela, vous avez des KPI qui font référence à des sous-ensembles d'enregistrements, tels que le nombre d'incidents ouverts, les incidents ouverts qui ont été réaffectés au moins une fois ou les incidents qui ont été résolus le jour de leur ouverture. Pour chaque table, notez les conditions que vous pouvez utiliser pour définir des sous-ensembles d'enregistrements pertinents, tels que « ouvert », « réaffecté au moins une fois », « résolu », « état > résolu au jour de son ouverture ».

   Encore une fois, si vous l'utilisez KPI Composer pour concevoir vos KPI, vous avez déjà ces informations.

3. Déterminez les sources d'indicateurs dont vous avez besoin, en fonction des conditions qui définissent les sous-ensembles d'enregistrements pertinents pour vos KPI.

   Rôle minimum : pa_data_collector.

   Une source d'indicateur est une source de données qui fait référence à une table ServiceNow et à une ou plusieurs conditions qui filtrent les enregistrements de cette table. Vous voulez aussi peu de sources d'indicateurs que possible. La raison principale de cette parcimonie est l'efficacité. La collecte de données implique d'interroger la base de données pour les ensembles d'indicateurs qui partagent une source d'indicateur, et non pour chaque indicateur. En réduisant le nombre de sources d'indicateurs, vous pouvez également conserver une source unique de vérité pour tous les indicateurs. Si

Traduction automatique

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

vous devez modifier une condition, vous pouvez la modifier sur la source de l'indicateur et propager automatiquement cette modification à tous les indicateurs associés.

Recherchez les conditions courantes que vous pouvez appliquer à plusieurs indicateurs lorsque vous concevez des sources d'indicateurs. Prenons en compte les KPI suivants :

- Nombre d'incidents ouverts.
- Nombre d'incidents ouverts qui ont été réaffectés au moins une fois.
- Incidents ouverts depuis plus de 30 jours.
- Incidents marqués comme « résolus ».
- Incidents résolus le jour de leur ouverture.

Vous pouvez créer deux sources d'indicateurs qui obtiendraient les scores collectés pour tous ces KPI :

- L'un sur la table Incidents, filtrant les incidents ouverts.
- Un autre sur la table Incidents, filtrant les incidents qui ont été résolus.

4. Rechercher des indicateurs existants et des sources d'indicateurs qui correspondent à vos besoins.

   Rôle minimum : pa_data_collector, pa_power_user (indicateurs uniquement).

   Les indicateurs et sources d'indicateurs redondants sont un problème courant. Créez les indicateurs et les sources d'indicateur uniquement lorsque vous avez vérifié qu'il n'existe aucun indicateur ou source d'indicateur approprié.

   Si vous pouvez trouver des sources d'indicateurs qui répondent à vos besoins, vérifiez s'il existe déjà des indicateurs sur ces sources qui correspondent aux KPI que vous avez définis.

   Remarque :
   KPI Composer intègre la recherche d'indicateurs existants Analyse des performances appropriés dans le processus de conception.

5. Créez toutes les sources d'indicateurs manquantes dont vous avez besoin.

   Rôle minimum : pa_data_collector.

6. Créez tous les indicateurs automatisés manquants qui correspondent aux KPI dont vous avez besoin.

   Rôle minimum : pa_power_user.

   Une fois que vous disposez des sources d'indicateurs, une personne disposant du rôle pa_power_user, par exemple un analyste business, peut créer des indicateurs automatisés.

   Lorsque vous créez les indicateurs, ajoutez des *conditions supplémentaires*. Ces conditions ne s'appliquent qu'à un ou deux indicateurs et ne sont pas efficaces à appliquer au niveau de la source de l'indicateur. Si vous avez réparti efficacement vos conditions

Traduction automatique

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

entre les sources d'indicateurs et les indicateurs, certains indicateurs d'une source d'indicateur n'auront pas de conditions supplémentaires. Ces indicateurs sont simplement des agrégations sur une colonne de la source de l'indicateur.

7. Associez et mappez toutes les répartitions pertinentes avec les nouveaux indicateurs.

   Rôle minimum : pa_power_user.

   Lorsque vous avez conçu vos indicateurs, vous devez également avoir conçu toutes les répartitions à appliquer aux indicateurs. La conception de la répartition est incluse dans KPI Composer. Vous devrez peut-être créer de nouvelles répartitions ou sources de répartition, mais cela n'entre pas dans le cadre de ce workflow.

8. Collecter et gérer une matrice de répartitions.

   Rôle minimum : pa_power_user.

   Si vous souhaitez collecter plusieurs niveaux de répartition, par exemple la répartition par priorité et catégorie, configurez la matrice de répartition. Assurez-vous d'exclure les combinaisons de répartition inutiles ou absurdes.

9. Modifiez une tâche pour l'indicateur.

   Rôle minimum : pa_data_collector.

   Ajoutez une tâche de collecte de données planifiée et (généralement) non planifiée à l'indicateur. Exécutez une tâche non planifiée pour collecter des données historiques pour l'indicateur, s'il existe des données historiques. Habituellement, vous n'exécutez cette tâche que lorsque vous créez un indicateur et plus jamais. Activez la tâche planifiée pour collecter des données périodiques à l'avenir, généralement en suivant la fréquence de l'indicateur. Collectez uniquement pour une période. Par exemple, si vous disposez d'un indicateur avec une fréquence quotidienne, définissez la tâche planifiée de façon à collecter tous les jours pour le jour précédent (dernier jour terminé).

Résultats

À la fin de ce workflow, vous disposez d'un indicateur automatisé qui contient des données. Cet indicateur automatisé correspond à une mesure, à un facteur critique de succès ou à un indicateur de support que vous avez conçu dans KPI Composer.

Que faire ensuite

Vous pouvez inclure cet indicateur dans un indicateur de formule. Vous pouvez également concevoir des widgets pour visualiser l'indicateur et créer des tableaux de bord pour partager ces visualisations avec les personnes concernées appropriées.

Sources d'indicateurs

Sources d'indicateurs sont des ensembles de données constitués d'enregistrements filtrés provenant d'une vue de table ou de base de données.

Une configuration de source d'indicateur spécifie une table, telle que Incident [incident], les conditions de filtrage des enregistrements de cette table et une fréquence en fonction des conditions. Une source d'indicateur ne peut pas spécifier de table pivotée. Plusieurs indicateurs peuvent utiliser la même source d'indicateur. Les travaux de collecte de données interrogent la base de données une fois pour chaque source d'indicateur. Ainsi, tous les indicateurs qui utilisent la même source d'indicateur obtiennent des données du même point dans le temps.

En règle générale, un indicateur suit la situation à une certaine date. Les conditions de source d'indicateur doivent inclure un filtre lié à la date, tel que [Ouvert][activé][Aujourd'hui].

Traduction automatique

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

Les indicateurs collectés moins fréquemment peuvent spécifier une plage de dates plus grande, comme [Fermé][le][Ce mois].

Créez des sources d'indicateurs avec soin. Étant donné que plusieurs indicateurs peuvent être liés à une source d'indicateur, il n'est pas facile de changer la source d'indicateur après l'avoir créée. En outre, la modification d'une source d'indicateur peut entraîner une disjonction avec les scores que vous avez déjà collectés.

Remarque :
Les sources d'indicateurs doivent être créées avant que vous puissiez créer un indicateur.

Définir une source d'indicateur

Pour fournir un ensemble de données filtrées d'enregistrements que vous pouvez évaluer avec un ou plusieurs indicateurs, créez une source d'indicateur.

Avant de commencer

Regardez la liste des sources d'indicateurs, pour les raisons suivantes :

- Une source d'indicateur qui répond à vos besoins existe peut-être déjà. Pour faciliter la maintenance de votre instance, vous ne devez pas créer de sources d'indicateurs en double.
- Veillez à attribuer un nom unique à toute source d'indicateur que vous créez. Attribuer le même nom à différentes sources d'indicateurs peut prêter à confusion.

Rôle requis : pa_data_collector ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Sources d'indicateurs** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Saisissez un **nom** unique sous lequel vous pouvez facilement voir à quoi sert la source d'indicateur, par exemple **Incidents.Open**.
3. Ajoutez une **description** détaillée pour aider d'autres personnes à comprendre l'utilisation et le but de cette source d'indicateur et pour éviter de créer des doublons.
4. Dans le champ **Calendriers** , sélectionnez le calendrier standard ou un calendrier d'entreprise défini sur l'instance.

   Avertissement :
   Si vous utilisez un calendrier d'entreprise et que vous modifiez ultérieurement les entrées de ce calendrier professionnel, vos données sont invalidées Analyse des performances . Les scores que vous avez collectés avant de modifier les entrées ne seront pas compatibles avec les scores que vous collectez après avoir modifié les entrées. Cet avertissement s'applique également aux calendriers fiscaux.

   Si vous utilisez un calendrier d'entreprise, vous pouvez créer des tâches de collecte de données qui s'exécutent aux heures de fin d'entrée Calendrier d'entreprise : début de l'entrée ou Calendrier d'entreprise : Calendrier d'entreprise.

5. Renseignez le champ **Valide pour la fréquence** ou **le champ Fréquence du calendrier** .
   - Si vous sélectionnez le calendrier standard, vous disposez du champ **Valide pour la fréquence** . Ce champ vous donne le choix entre plusieurs fréquences d'indicateurs standard. Le choix par défaut est **Quotidien**.
   - Si vous sélectionnez un calendrier d'entreprise, vous disposez du champ **Fréquence du calendrier** . Ce champ est obligatoire. Le calendrier d'entreprise que vous avez sélectionné détermine la plage de fréquences disponibles.

Traduction automatique

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

Les indicateurs basés sur cette source d'indicateur utilisent la valeur de ce champ comme **fréquence** de l'indicateur. Par défaut, les périodes de collecte de scores sur les indicateurs suivent cette fréquence. Vous pouvez remplacer ce comportement sur l'enregistrement d'indicateur.

Si vous n'êtes pas certain de la fréquence à régler, basez-la sur votre cycle économique.

6. Sélectionnez une table de faits, soit directement, soit en réutilisant une source de rapport.

⚠ Avertissement :

- Analyse des performances ne prend pas en charge les tables distantes.
- Ne modifiez pas la table de faits d'une source après avoir commencé à collecter des données. Si vous modifiez la table de faits, vous perdrez tous les scores historiques des indicateurs associés lors de la collecte de scores suivante.

7. Si vous sélectionnez directement une table de faits, ajoutez **les conditions** qui doivent être remplies avant que les données ne soient incluses dans le sous-ensemble.

Example
Par exemple, définissez les conditions [Actif] [est] [vrai] ou [Créé] [à ou avant] [date].

Conseil :

- Les conditions de source d'indicateur sur les champs de texte ne sont pas sensibles à la casse.
- Les conditions définies sur les sources d'indicateurs et les indicateurs s'appliquent toutes.
- Pour qu'un indicateur affiche des scores en temps réel, définissez une condition sur l'indicateur ou sur la source de l'indicateur.
- En raison de la réutilisation des sources d'indicateurs, utilisez uniquement des critères de haut niveau pour définir les conditions de la source d'indicateur. Utilisez les filtres avancés sur les indicateurs individuels pour explorer les données plus en profondeur.
- Les sources d'indicateurs doivent avoir au moins une condition de date, telle que [Créé][le][Aujourd'hui].
- Généralement, vos conditions de date doivent faire référence à la même période que la fréquence de l'indicateur. Par exemple, les conditions relatives au nombre de jours ne doivent figurer que sur les indicateurs quotidiens. Les conditions relatives au nombre de mois ne doivent figurer que sur les indicateurs mensuels.
- Évitez les remontées pas à pas vers la valeur d'affichage ou de sys_id d'une table. Utilisez plutôt le champ de référence seul pour éviter de créer des jointures inutiles.
- Si vous concevez bien les conditions de la source d'indicateurs, au moins un des indicateurs de cette source n'a pas de conditions supplémentaires.

Pour obtenir des informations générales sur les conditions de construction, consultez Créateur de condition .

8. **Facultatif :** Définissez **les CONDITIONS DE LISTE CONNEXE** pour inclure une relation avec une autre table dans le filtre.
Pour plus d'informations, consultez Ajouter des conditions de liste connexe .

9. Pour voir le nombre d'enregistrements renvoyés par cette source d'indicateur, cliquez sur **Aperçu**.

Traduction automatique

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

> **⚠ Avertissement :**
>
> Vous pouvez dépasser la limite maximale d'enregistrements collectés malgré ce que la fonction d'aperçu affiche. La fonction d'aperçu affiche un nombre d'enregistrements inférieur au nombre que le collecteur de données récupère réellement. La tâche de collecte de données ignore les ACL et les règles métier lors de l'extraction des enregistrements, mais la fonction d'aperçu les suit. Pour plus d'informations, consultez KB0756238 .

10. Dans l'onglet Vue des enregistrements, dans la **vue Liste**, sélectionnez la vue par défaut.
    La vue par défaut s'applique sur les widgets de la console et aux listes des enregistrements collectés pour cette source d'indicateur sur le et Détails des KPI.Centre d'analyse Les vues disponibles varient en fonction de la table de faits.
11. **Facultatif :** Dans l'onglet Collecte d'enregistrements, remplacez le nombre maximal d'enregistrements qu'une tâche peut collecter pour une seule source d'indicateur, pour cette source d'indicateur uniquement. Sélectionnez **Remplacer la collecte d'enregistrements**, puis saisissez une valeur dans **Nombre maximal d'enregistrements collectés**. Vous remplacez la valeur par défaut définie sur la propriété `com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source`. Pour plus d'informations, consultez Propriétés Analyse des performances.
12. Développez le menu contextuel et cliquez sur **Enregistrer**.
13. **Facultatif :** Si vous avez configuré cette source d'indicateur pour utiliser un calendrier d'entreprise, définissez le nombre de périodes pour la conservation des scores et des instantanés et pour la recherche de modèles saisonniers.
    Ces paramètres s'appliquent à toutes les sources d'indicateurs et aux indicateurs qui utilisent la même fréquence de calendrier. Le propriétaire d'un indicateur peut remplacer ces paramètres pour cet indicateur. Si vous ne définissez pas ces valeurs dans la source d'indicateur, la première fois qu'une personne crée un indicateur à l'aide de cette fréquence de calendrier, elle est invitée à définir ces valeurs.

    a. Dans les liens connexes, cliquez sur Configurer les **périodes de conservation**.
    Un enregistrement de période de conservation du calendrier professionnel PA s'ouvre.

    b. Dans le champ **Nombre d'entrées pour établir la saisonnalité** , saisissez le nombre de périodes, telles que définies dans le calendrier d'entreprise ou les entrées de calendrier, qui sont nécessaires pour trouver des modèles saisonniers.
    Pour plus d'informations sur les entrées de calendrier d'entreprise, voir Création de calendriers d'entreprise .

    c. Définissez le nombre de périodes de conservation des scores et des instantanés, tel que défini dans le calendrier d'entreprise ou les entrées de calendrier.
    La valeur par défaut de 1 est fournie, mais vous devriez envisager de la modifier.

Example: Source d'indicateur simple

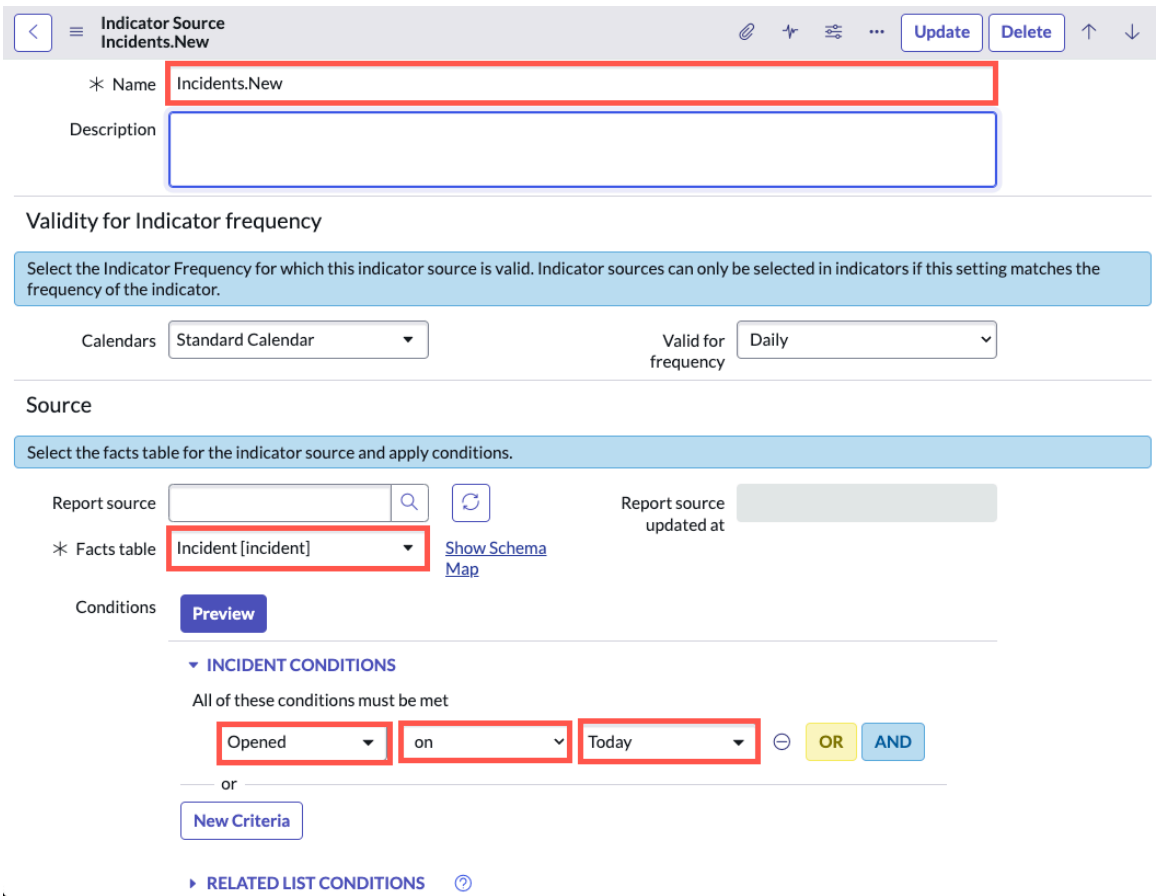
Les paramètres suivants créent une source d'indicateur qui collecte de nouveaux incidents quotidiennement :

- **Nom** : Incidents.New
- **Fréquence** :Tous les jours
- **Table de faits** : Incident [incident]
- **Condition** :[Ouvert] [sur] [Aujourd'hui]

Traduction automatique

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

Créer des sources d'indicateurs



Que faire ensuite

Après avoir créé une source d'indicateur, vous pouvez définir des configurations d'index de texte dans une liste connexe de l'enregistrement. Utilisez ces configurations pour créer Analyse des performances des widgets de texte avec des nuages de mots. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'analyse de texte.

Si vous réutilisez une source de rapport et que la source du rapport change, un avertissement apparaît sur l'enregistrement de source de l'indicateur. Pour mettre à jour la source de l'indicateur afin qu'elle corresponde à la source du rapport, cliquez sur **Mettre à jour la source du rapport**. Vous pouvez également cliquer sur le bouton d'actualisation en regard du champ **Source du rapport** .

Le champ **Source du rapport mis à jour en** lecture seule indique la dernière fois que la source du rapport a été mise à jour. Cette date et heure s'affichent toujours dans le fuseau horaire GMT.

Information associée

Sources des rapports

Création de calendriers d'entreprise

Utiliser une vue de base de données dans une source d'indicateur

Vous pouvez sélectionner une vue de base de données comme table de faits dans une source d'indicateur. Les vues de base de données vous permettent de combiner des données provenant de tables de votre ServiceNow instance qui ne sont pas connectées par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin

Traduction automatique

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

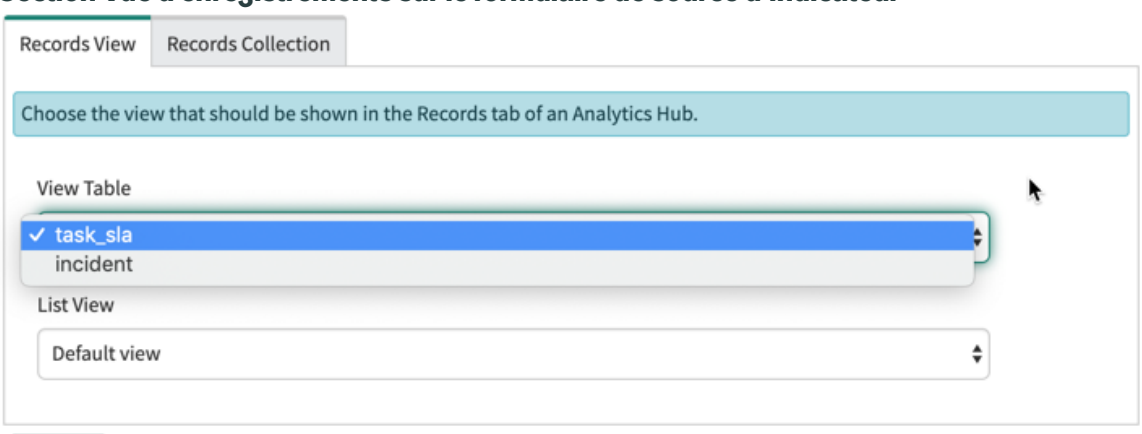
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En joignant des tables dans une vue de base de données, vous pouvez facilement y accéder en appelant la vue. Ensuite, vous pouvez sélectionner des champs à partir de l'une des tables incluses dans la vue. Par exemple, si vous souhaitez signaler le nombre de SLA non respectés, vous devez disposer de champs issus à la fois des tables SLA et Incident.

Procédure

Si vous sélectionnez une vue de base de données comme table des faits pour une source d'indicateur, fournissez une configuration supplémentaire dans la section **Vue des enregistrements** du formulaire Source de l'indicateur.

Section Vue d'enregistrements sur le formulaire de source d'indicateur



Champ	Description
Affichage par table	Un instantané des enregistrements est collecté à partir d'une seule table dans la vue de base de données. Sélectionnez la table dans laquelle les enregistrements sont collectés. **Important :** Si vous modifiez cette valeur, vous supprimez effectivement tous les instantanés antérieurs. Ce changement prend effet la prochaine fois que le travail de collecte de données sera exécuté. Ce changement n'affecte pas les scores historiques.
Vue de liste	Sélectionnez la vue de liste utilisée pour afficher les ensembles d'enregistrements collectés. **La vue par défaut** est suggérée, mais vous pouvez sélectionner n'importe quelle vue définie, telle que **Espace de travail**.

Remarque :
Si vous collectez des répartitions de second niveau sur une table de vue qui ne génère pas d'ID système uniques, le score et le nombre d'enregistrements peuvent différer. Si ces valeurs ne sont pas d'accord, le score est correct. Le nombre d'enregistrements est erroné, car il s'agit d'un artefact de sys_ids non uniques.

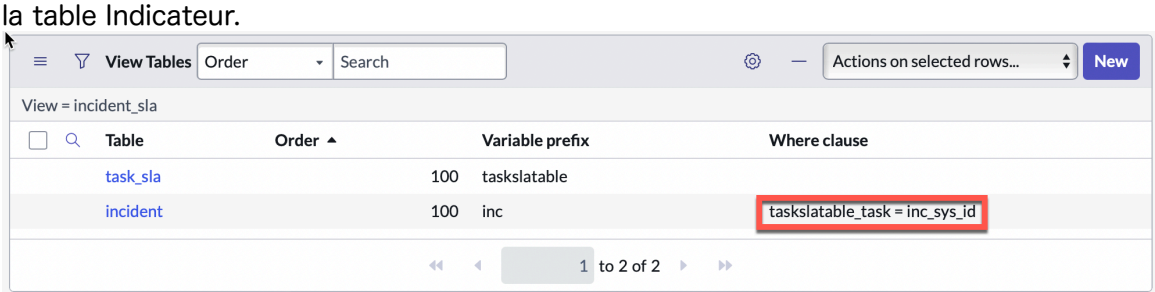
Traduction automatique

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

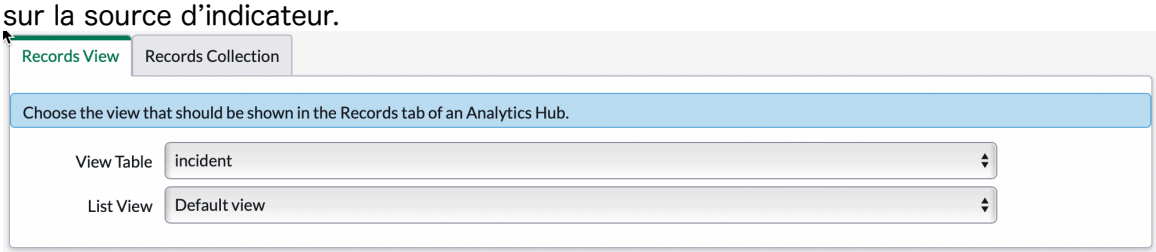
Example: Source de l'indicateur à partir de la vue de base de données

Supposons que vous souhaitiez créer des indicateurs pour suivre le nombre d'incidents qui ne respectent pas les SLA. Vous disposez déjà d'une vue de base de données incluse dans votre système de base incident_sla appelée, qui joint les tables SLA de tâche [task_sla] et Incident [incident]. Par conséquent, vous créez une source d'indicateur à l'aide de cette vue de base de données.

En examinant la vue de base de données, vous constatez qu'elle obtient les enregistrements dans lesquels la tâche de la table SLA de tâche correspond à la valeur de sys_id unique de la table Indicateur.



Vous ne pouvez prendre des instantanés qu'à partir d'une seule table, et il est généralement préférable de prendre des instantanés de la table avec un champ avec des valeurs uniques. Par conséquent, vous sélectionnez Incident [incident] comme table Afficher sur la source d'indicateur.



Information associée

Vues de la base de données

Indicateurs automatisés

Un indicateur automatisé utilise une source d'indicateur comme ensemble de données. La source de l'indicateur spécifie une table, les conditions de filtrage des enregistrements de cette table et la fréquence à laquelle vous prévoyez d'afficher les données. L'indicateur applique un agrégateur et des conditions facultatives à ces données.

Les indicateurs automatisés sont le type d'indicateur le plus fréquemment utilisé et constituent peut-être l'élément le plus fondamental de Analyse des performances. Utilisez un indicateur automatisé pour calculer les scores sur un ensemble d'enregistrements à partir d'une table qui stocke des informations sur un processus business, comme les demandes de changement ou les tickets RH. Le score est calculé automatiquement dans une tâche de collecte de données planifiée, qui suit la même périodicité que la fréquence dans la source d'indicateur. Vous définissez également une ou plusieurs tâches de collecte de données que vous exécutez manuellement, par exemple pour collecter une plage de données historiques lors de la création de l'indicateur.

Vous pouvez associer l'indicateur à n'importe quel nombre de répartitions pour découper ou filtrer les scores des indicateurs. Par exemple, si vous disposez d'un indicateur pour le nombre d'incidents ouverts, vous pouvez associer cet indicateur à la répartition des priorités pour voir combien d'incidents de priorité critique vous avez. Vous pouvez

Traduction automatique

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

également associer l'indicateur à la répartition par catégorie pour comparer le nombre d'incidents matériels et logiciels.

Si vous disposez d'une source d'indicateur à utiliser et que vous souhaitez créer un indicateur automatisé assez simple, vous pouvez utiliser l'assistant. Si vous avez besoin de spécifier l'indicateur plus en détail, utilisez le formulaire décrit dans cette section. Pour plus d'informations sur la création d'un indicateur à partir d'un assistant, reportez-vous à la section Créer un indicateur automatisé à l'aide d'un assistant. Avant de créer un indicateur par l'un ou l'autre de ces moyens, planifiez votre indicateur comme décrit à la section Planifier vos indicateurs. Vérifiez également si un indicateur approprié est déjà disponible dans l'un des packs de contenu de solution de base de référence Analyse des performances .

Vous pouvez utiliser des indicateurs automatisés comme entrées dans un indicateur de formule, par exemple pour calculer le pourcentage d'incidents ouverts qui sont de nouveaux incidents.

Créer un indicateur automatisé

Pour analyser les performances d'un processus business enregistré dans une ServiceNow table, utilisez un indicateur automatisé. Si aucun indicateur approprié n'est fourni dans un Solution Analyse de la plateforme, créez-en un.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'une source d'indicateur appropriée, comme expliqué à la section Indicateurs automatisés. Vous devez également concevoir vos KPI dans le cadre d'une stratégie d'entreprise avant de les créer, comme décrit dans Concevez votre Analyse des performances solution avec KPI Composer et Planifier vos indicateurs. Familiarisez-vous également avec le Workflow pour la création d'indicateursfichier .

Remarque :

- Vous devez disposer d'un abonnement pour Analyse des performances créer des indicateurs.
- Si vous utilisez Domain Separation, l'indicateur est créé dans le domaine dans lequel vous vous trouvez.

Rôle requis : pa_admin, pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce formulaire fournit toutes les nombreuses options pour créer un indicateur automatisé. Pour créer rapidement un indicateur automatisé simple, reportez-vous à la section Créer un indicateur automatisé à l'aide d'un assistant. Toutefois, pour obtenir des informations plus approfondies sur les options des indicateurs et pour obtenir des conseils, lisez d'abord cette rubrique.

Procédure

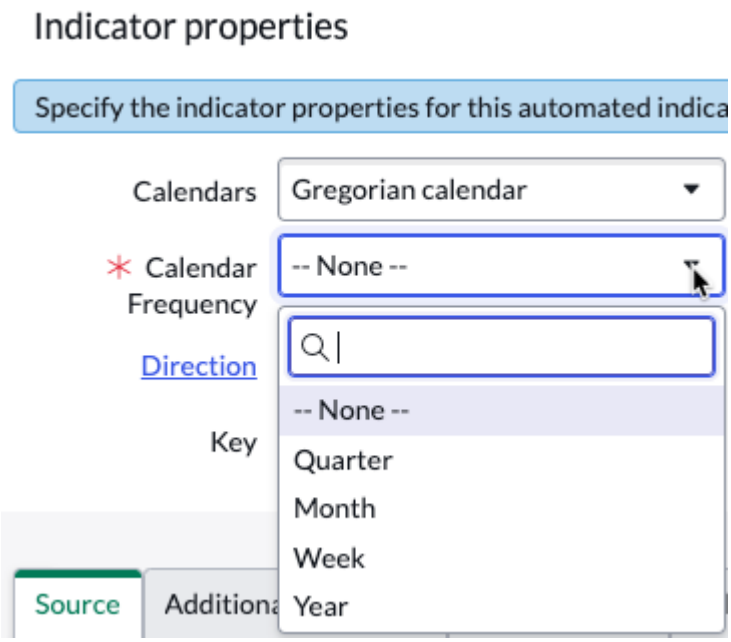
1. Dans le champ **Nom** , donnez à l'indicateur un nom descriptif, par exemple Nombre d'incidents critiques.
2. Dans le champ **Calendriers** , sélectionnez le calendrier standard ou un groupe de calendriers d'entreprise ou fiscal.

   a. Si vous avez sélectionné un calendrier d'entreprise ou fiscal, sélectionnez la fréquence du calendrier. Le choix des fréquences de calendrier dépend de la configuration des entrées du calendrier d'entreprise ou des calendriers du calendrier fiscal.

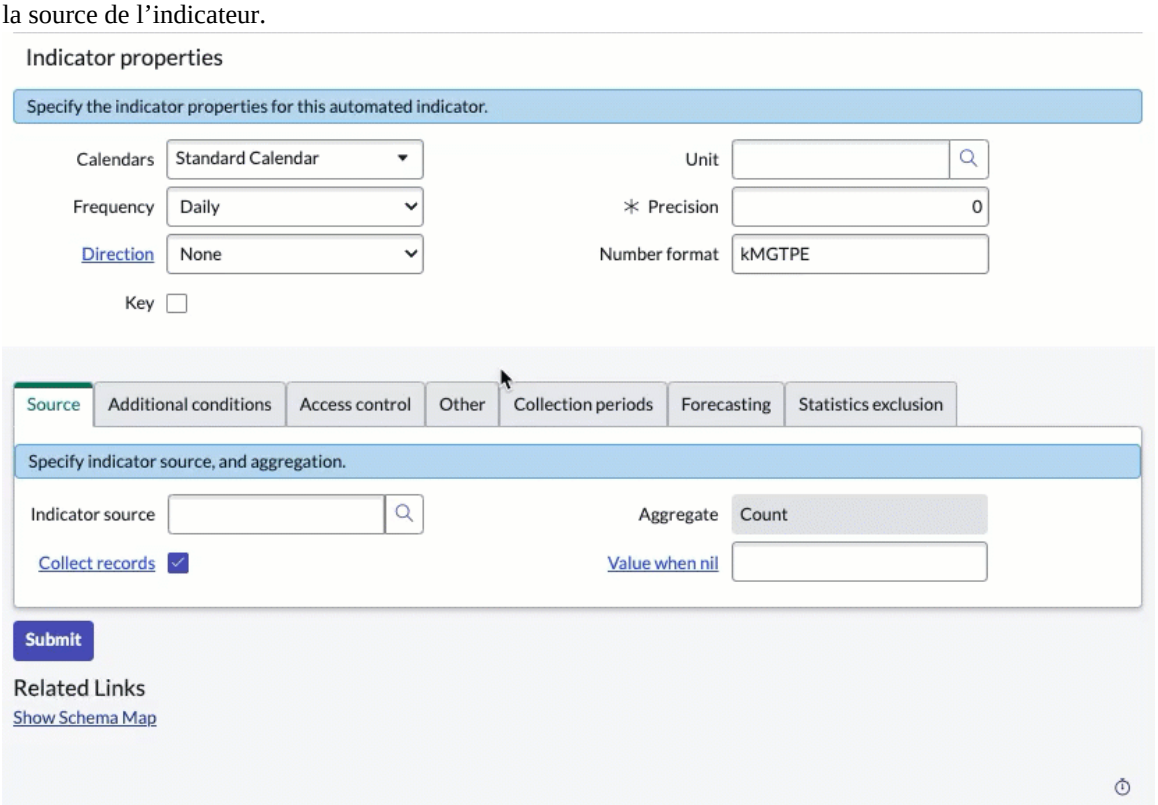
   Example
   Par exemple, le calendrier grégorien a des fréquences de trimestre, de mois, de semaine et d'année. Si vous utilisez le calendrier grégorien, vous devez choisir l'une de ces fréquences.

Traduction automatique

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



b. Facultatif : Si vous avez sélectionné un calendrier standard, vous pouvez sélectionner la fréquence de l'indicateur.
Si vous ne sélectionnez pas de fréquence d'indicateur, la fréquence est réglée automatiquement lorsque vous sélectionnez une source d'indicateur. En sélectionnant manuellement une fréquence d'indicateur, vous filtrez les sources d'indicateurs disponibles en fonction de celles dont la fréquence correspond à la valeur sélectionnée. Le champ de fréquence de l'indicateur est masqué une fois que vous avez sélectionné la source de l'indicateur.



3. Faites défiler jusqu'à l'onglet **Source** et sélectionnez une **source d'indicateur**.
La saisie d'un nom partiel dans le champ filtre la liste des sources d'indicateurs disponibles en conséquence. Si vous utilisez Domain Separation, vous ne pouvez sélectionner que les sources d'indicateurs sur lesquelles vous avez une visibilité.

Traduction automatique

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

Vous ne pouvez sélectionner qu'une source d'indicateur qui prend en charge la fréquence ou la **fréquencede calendrier** spécifiée.

4. Dans le champ **Agrégat** de l'onglet **Source** , sélectionnez la fonction d'agrégation à appliquer aux données à partir de la source d'indicateur.

   Nombre compte le nombre d'enregistrements. **Nombre distinct** compte le nombre de valeurs uniques plutôt que le nombre total d'enregistrements. Par exemple, si le nom d'un utilisateur apparaît plus d'une fois dans une liste, l'utilisateur n'est compté qu'une seule fois. D'autres choix effectuent l'opération d'agrégat spécifiée, par exemple la somme des valeurs d'un champ dans tous les enregistrements.

   Si vous sélectionnez un agrégat Somme, Minimum ou Maximum, envisagez d'exclure certains types de séries chronologiques de l'application à l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Exclure les séries chronologiques d'un indicateur.

   Conseil :
   Essayez d'éviter d'utiliser l'agrégat moyen, car cet agrégat peut compliquer l'utilisation des séries chronologiques. Au lieu de cela, créez un indicateur automatisé Somme et un indicateur automatisé Nombre. Créez ensuite un indicateur de formule qui divise l'indicateur Somme par l'indicateur Nombre pour calculer la moyenne.

5. Si vous préférez que le score de cet indicateur augmente ou diminue au fil du temps, sélectionnez **Maximiser** ou **Minimiser** dans le champ **Direction** .
   Les outils d'analyse et les affichages graphiques utilisent cette **direction** avec cet indicateur.

   Conseil :
   Définissez une direction chaque fois que vous le pouvez. Tous les indicateurs clés doivent être définis sur Maximiser ou Minimiser.

6. Dans l'onglet **Source** , remplissez tous les champs restants.
   Si **l'agrégat** est défini sur **Nombre**, seuls les **champs Collecter les enregistrements** et **Valeur si nul** sont disponibles.

Champs de l'onglet source

Champ	Description
Collecter les enregistrements	Case à cocher pour indiquer si les sys_ids d'enregistrement individuels sont stockés lorsque l'indicateur est collecté. Cocher cette case vous permet d'accéder à ces détails dans les Centre d'analyse widgets et. Lorsqu'ils sont disponibles, les enregistrements collectés s'affichent dans l'onglet **Enregistrements** .

Traduction automatique

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

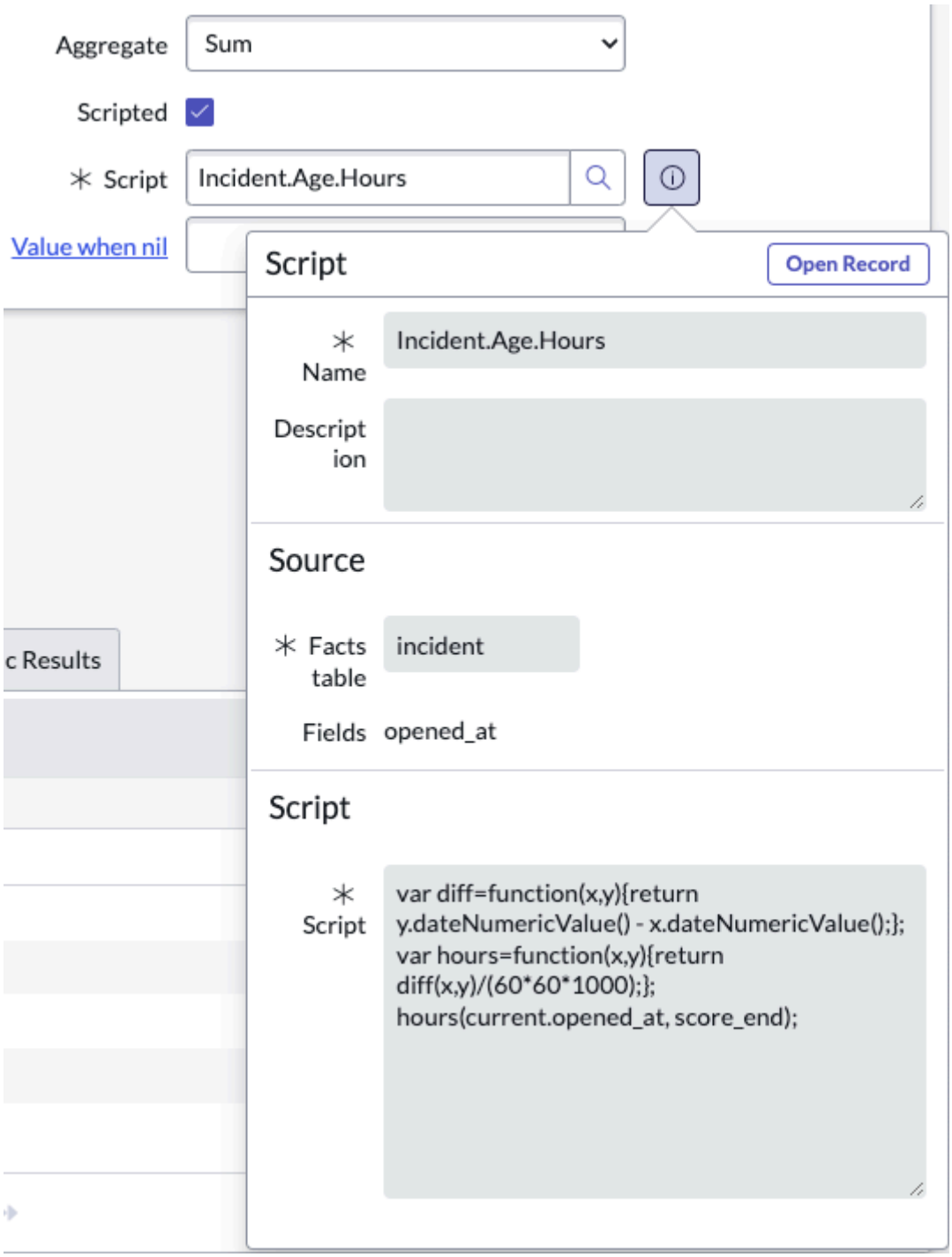
Champ	Description
	Conseil : Évitez généralement de collecter des enregistrements avec des agrégats autres que Nombre et Somme. Les utilisateurs souhaitent rarement voir les enregistrements qui vont dans un Min ou un Max, et le nombre d'enregistrements dans un nombre distinct peut différer du score. Envisagez de collecter des enregistrements pour les indicateurs avec ces autres agrégats uniquement si un utilisateur les demande. Vous devez activer cette option pour l'indicateur principal d'un groupe Spotlight. Sinon, le groupe Spotlight ne peut pas évaluer un instantané des enregistrements collectés. Pour plus d'informations, consultez Évaluation d'un instantané ou de données de plateforme.
Scripté	Case à cocher indiquant si la valeur doit être agrégée en fonction d'un script. Cette option n'est disponible que si **l'option Agrégat** n'est pas définie sur **Nombre**. Décochez la case **Scripté** pour agréger les valeurs dans un champ.
Champ	Champ sur lequel effectuer l'opération d'agrégation. Ce champ s'affiche uniquement si **Agrégat** n'est pas **défini sur Nombre** et **que Scripté n'est** pas sélectionné.
Script	Sélectionnez un script ou créez un script pour l'agrégation. Cette option n'est disponible que si la case **Scripté** est cochée. Pour plus d'informations, consultez Scripting dans Analyse des performances.
Valeur quand nul	Valeur qui est insérée comme score lorsqu'aucune valeur n'est collectée. Cette valeur est insérée, que des répartitions soient appliquées ou non. Cette valeur n'est pas utilisée pour calculer des formules ou des agrégats, comme une moyenne.

Example

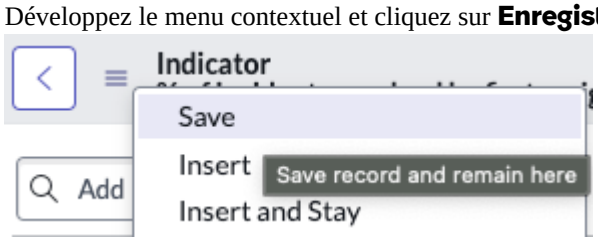
Par exemple, l'indicateur Âge cumulé des incidents ouverts utilise l'agrégat Somme. Étant donné qu'il utilise cet agrégat, un champ ou un script doit lui être spécifié. Dans ce cas, il s'agit d'un script qui utilise le script Incident.Age.Hours.

Traduction automatique

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



7. Dans l'onglet **Contrôle d'accès** , définissez s'il faut publier cet indicateur dans le Centre d'analyse et la liste des KPI sur l'expérience Analyse de la plateforme , et si vous souhaitez limiter la visibilité de l'indicateur par utilisateur, groupe ou rôle.
8. Développez le menu contextuel et cliquez sur **Enregistrer**.



9. Effectuez l'une des procédures suivantes :

Traduction automatique

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

- Si aucune invite ne s'affiche pour effectuer une action supplémentaire et que l'indicateur répond à vos besoins, sélectionnez **Gérer les répartitions** pour ajouter des répartitions à votre indicateur. Pour plus d'informations, voir Affecter et mapper des répartitions
- Si vous êtes invité à prendre des mesures supplémentaires ou si vous avez conçu un indicateur plus élaboré, complétez les paramètres d'indicateur avancés.

Information associée

Créer un groupe d'indicateurs

Collecter et gérer une matrice de répartitions

Paramètres des indicateurs avancés

Après avoir créé un indicateur automatisé avec les paramètres requis, vous pouvez configurer des paramètres facultatifs avancés.

Avant de commencer

Vous avez créé et enregistré un indicateur automatisé.
Rôle requis : pa_power_user

Procédure

1. Si vous avez sélectionné un calendrier d'entreprise ou fiscal et que cet indicateur est le premier indicateur créé avec cette fréquence de calendrier, vous êtes invité à définir la périodicité.
   Ces paramètres s'appliquent à tous les indicateurs ayant la même fréquence calendaire, sauf si vous remplacez les paramètres de l'onglet **Périodes de collecte** . Pour plus d'informations, consultez la section « Indicateurs avec calendriers d'entreprise ».

   a. Dans la section Liens connexes, cliquez sur **Configurer la périodicité**.
   Un enregistrement de période de conservation du calendrier professionnel PA s'ouvre.

   b. Dans le champ **Nombre d'entrées pour établir la saisonnalité** , saisissez le nombre de périodes, telles que définies dans le calendrier d'entreprise ou les entrées de calendrier, qui sont nécessaires pour trouver des modèles saisonniers.
   Pour plus d'informations sur les entrées de calendrier d'entreprise, voir Création de calendriers d'entreprise .

   c. Définissez le nombre de périodes de conservation des scores et des instantanés, tel que défini dans le calendrier d'entreprise ou les entrées de calendrier.
   La valeur par défaut de 1 est fournie, mais vous devriez envisager de la modifier.

2. Dans l'onglet **Conditions supplémentaires** , ajoutez des conditions pour limiter le jeu d'enregistrements évalué par l'indicateur.
   Les conditions de l'indicateur s'appliquent en plus des conditions de la source d'indicateur. Pour que les scores en temps réel s'affichent, une condition doit être définie dans l'indicateur ou la source d'indicateur.

   Toutefois, les opérateurs suivants ne sont pas pris en charge pour les indicateurs. Vous pouvez utiliser ces opérateurs sur les conditions de source d'indicateur à la place :

   - **Mots-clés**
   - **supérieur au champ**
   - **inférieur au champ**

Traduction automatique

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

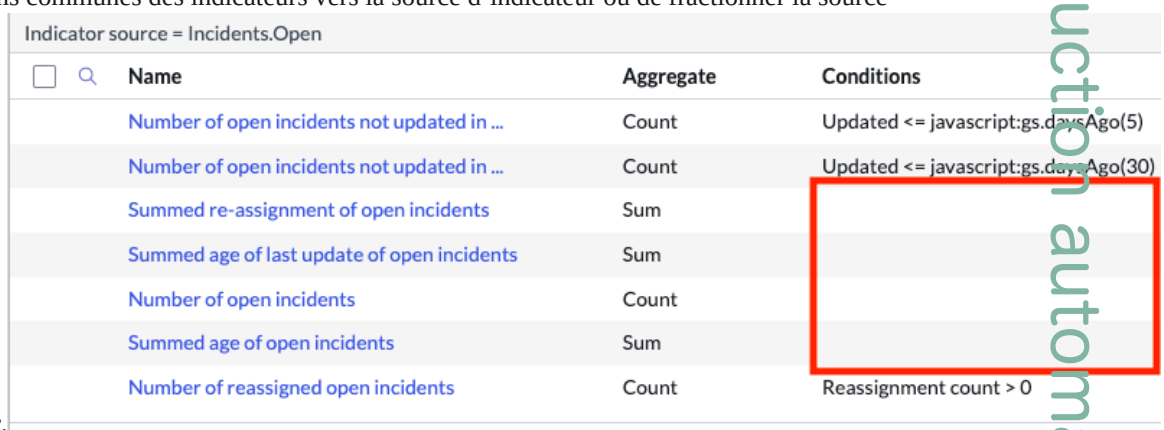
- **supérieur ou égal au champ**
- **Champ inférieur ou égal à**

Avertissement :
Pour éviter qu'une tâche de collecte de données ne se termine avec des erreurs, suivez les limites suivantes :

- N'ajoutez pas de condition faisant référence aux rôles à un indicateur. Vous pouvez référencer la table Rôles uniquement dans une source d'indicateur.
- Si vous définissez des conditions qui ne font référence qu'aux champs de type « remontée pas à pas », vous devez associer au moins une répartition à l'indicateur.

En général, essayez d'éviter de remonter pas à pas pour sys_id ou la valeur d'affichage d'une table, car cela crée des jointures de table inutiles.

Conseil :
Pour vérifier que vos conditions sont bien conçues, répertoriez les indicateurs d'une source d'indicateur et incluez le champ Conditions dans la vue. Vous devez disposer d'au moins un indicateur qui n'utilise que les conditions de la source d'indicateur. Sinon, votre source d'indicateur collecte probablement des données inutilisées. Dans ce cas, envisagez de déplacer les conditions communes des indicateurs vers la source d'indicateur ou de fractionner la source d'indicateur.



3. **Facultatif :** Spécifiez l'une de ces propriétés d'indicateur :

Champ	Description
Unité	Unité de mesure du score, par exemple le nombre, les jours ou les pourcentages. (Optional) Pour collecter des scores dans la devise de référence du système dans un champ Prix, Devise ou Devise FX, sélectionnez **Utiliser la devise de référence**. Pour plus d'informations, consultez Scores des indicateurs dans la devise de référence. Si vous sélectionnez % ou une période comme unité, envisagez d'exclure certains types de séries chronologiques de l'application à l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Exclure les séries chronologiques d'un indicateur.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Si vous sélectionnez l'heure comme unité, l'heure est indiquée sous forme de jours, d'heures et de minutes. Si la propriété `glide.ui.duration.seconds.enabled` système existe et qu'elle est vraie, les secondes s'affichent également. Dans ce cas, les secondes sont également affichées pour tous les champs de temps de l'instance et sont incluses dans les exportations vers Microsoft Excel.
Précision	Nombre de chiffres derrière le séparateur décimal. Pour plus d'informations, consultez Arrondi et précision des indicateurs. Ce champ n'est pas disponible lorsque l'unité est **Utiliser la devise de référence**. Dans ce cas, la précision est héritée de la devise de référence.
Format de nombre	Les abréviations utilisées pour les grands nombres, des milliers aux trillions. Pour plus d'informations, consultez Arrondi et précision des indicateurs.
Clé	Identifie l'indicateur comme un indicateur clé. Utilisé uniquement pour filtrer la liste des indicateurs dans **Analyse des performances** > **Centre d'analyse**.

4. **Facultatif :** Dans **l'onglet Autre** , définissez diverses propriétés diverses.

Champs de l'onglet « Autres »

Champ	Description
Séries chronologiques par défaut	(Optional) Fonction analytique prédéfinie, telle qu'une moyenne d'exécution sur 7 jours, à appliquer à l'indicateur au lieu d'afficher les scores bruts de l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Vous ne pouvez pas définir les séries chronologiques par défaut pour un indicateur qui utilise un calendrier d'entreprise ou fiscal. Ces calendriers ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques.
Profil de groupe actif	(Optional) Enregistrement de profil de groupe en direct [live_group_profile] pour un groupe Flux en direct. Spécifiez

Traduction automatique

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

Champ	Description
	un profil de groupe pour que ce groupe reçoive des notifications concernant cet indicateur. Pour plus d'informations sur cette application sociale sur la , consultez Flux Now Platformen direct .
Ordre	(Optional) Nombre indiquant l'ordre d'affichage des indicateurs dans le Centre d'analyse . Les indicateurs dont la valeur est la plus faible sont affichés en haut de la liste. Si aucune valeur n'est fournie dans le champ **Ordre** , les indicateurs sont affichés de a à z à l'aide du champ **Nom** . Pour utiliser le champ Ordre, vous devez saisir les numéros d'ordre de tous les indicateurs. Si vous saisissez des nombres pour quelques indicateurs seulement, l'ordre d'affichage des indicateurs revient à a à z.
Type de graphique par défaut	(Optional) Définissez un type de graphique par défaut (courbes, colonnes, splines ou aires) pour cet indicateur. Lors de l'ouverture du Centre d'analyse ou Détails des KPI de cet indicateur pour la première fois, le type de graphique par défaut est utilisé. Si le type de graphique est modifié dans , Centre d'analyse cette préférence est mémorisée.
Afficher des lignes continues	(Optional) Lorsque cette option est sélectionnée, les Centre d'analyse et Détails des KPI affichent des lignes de données ininterrompues pour cet indicateur, même en l'absence de données pour une date spécifique. Ce comportement peut être utile lors de l'affichage de jeux de données avec des dates de démarrage variables ou pour des données qui ne sont pas régulièrement mises à jour, telles que les informations de stock. Les lignes continues ne sont pas restituées lorsqu'une série chronologique est définie sur l'indicateur ou le Centre d'analyse fichier .
Afficher le score en temps réel	(Optional) Lorsqu'il est sélectionné, le Centre d'analyse et Détails des KPI peut afficher le score de cet indicateur en temps réel, ainsi que l'état actuel des enregistrements

Traduction automatique

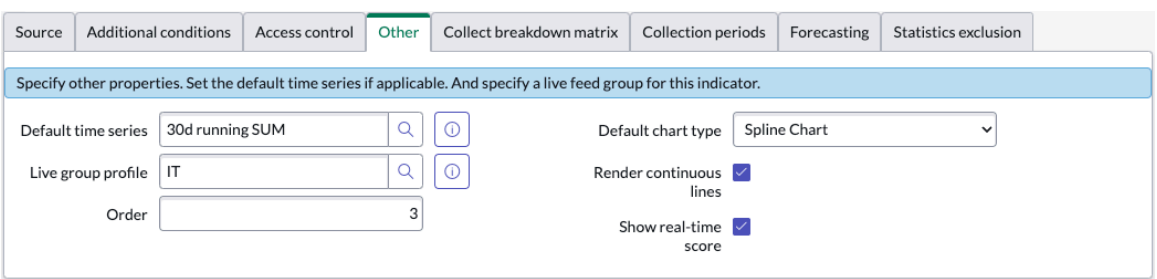
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
	associés. Décochez cette case lorsque les données de l'indicateur ne sont pas disponibles en temps réel, par exemple dans une intégration qui utilise des données provenant d'une source tierce. Pour plus d'informations, consultez Scores en temps réel. Remarque : Une condition doit être définie sur l'indicateur ou la source d'indicateur associée pour que les scores en temps réel s'affichent.

Example

Par exemple, dans l'onglet Autre, vous pouvez configurer un indicateur comme suit :

- Par défaut, il affiche la somme des scores sur 30 jours consécutifs dans les widgets. Vous pouvez remplacer cette valeur par défaut dans les widgets , Détails des KPI, de tableau de bord ou dans la visualisation des données de l'espace Centre d'analysede travail.
- Le groupe IT Live est informé des changements apportés à l'indicateur.
- L'indicateur figure en troisième position dans la Centre d'analyse liste des indicateurs. La position de tous les autres indicateurs est également spécifiée. Ce paramètre n'affecte pas l'ordre des indicateurs sur le Analytics Centerespace de travail configurable.
- Le type de graphique par défaut est Spline sur le Centre d'analyse et Détails des KPI.
- Les lignes de données de l'indicateur sont affichées intactes, même lorsque des données sont manquantes.
- Le Centre d'analyse et Détails des KPI peut afficher le score de cet indicateur en temps réel.



5. **Facultatif :** Dans l'onglet **Champs de matrice de répartition de collecte** , vous pouvez activer des répartitions de second niveau pour l'indicateur, telles que les incidents ouverts par catégorie et priorité. L'activation des répartitions de second niveau peut avoir un impact significatif sur les performances. Pour plus d'informations, consultez Collecter et gérer une matrice de répartitions.
6. **Facultatif :** Dans l'onglet **Périodes de collecte** , remplacez les propriétés qui définissent le nombre maximal de périodes avant aujourd'hui pendant lesquelles les scores et les instantanés sont collectés et conservés.
7. **Facultatif :** Dans l'onglet **Prévision,** définissez la méthode de prévision, le nombre de périodes de collecte de données à prévoir, la quantité de données historiques sur lesquelles baser la prévision, ainsi que les limites supérieure et inférieure des valeurs de prévision.
   Pour plus d'informations, consultez Prévisions des scores Performance Analytics.

Traduction automatique

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

8. **Facultatif :** Dans l'onglet **Exclusion des statistiques** , sélectionnez toutes les statistiques que vous ne souhaitez pas afficher dans Détails des KPI ou dans le Centre d'analysefichier .

   Example
   Par exemple, vous ne souhaitez peut-être pas afficher le % de changement d'un indicateur avec une unité de pourcentage.

9. Cliquez sur **Gérer les répartitions**.
   Pour obtenir des instructions supplémentaires, reportez-vous à Affecter et mapper des répartitions.

Indicateurs avec calendriers d'entreprise

Les calendriers d'entreprise et fiscaux n'ont pas de périodes standard. Analyse des performances a introduit plusieurs innovations pour s'adapter à ces périodes personnalisées. Votre workflow de création d'indicateurs diffère en conséquence.

Important :
L'assistant **de création d'indicateur** Créer ne prend pas en charge les indicateurs basés sur les calendriers d'entreprise ou fiscaux.

Différences dans la façon dont les périodes sont définies

Contrairement au calendrier standard, les calendriers d'entreprise ont des périodes personnalisées basées sur les entrées du calendrier d'entreprise. Pour tenir compte de cette différence, les propriétés suivantes sont définies différemment sur les indicateurs qui utilisent les calendriers d'entreprise ou fiscaux :

- La fréquence de l'indicateur est dérivée du calendrier d'entreprise plutôt que d'une liste statique de choix. La colonne Fréquence de l'enregistrement d'indicateur est ignorée. À la place, la colonne Fréquence du calendrier est utilisée.
- Pour la prévision, vous devez spécifier le nombre de périodes nécessaires pour trouver des modèles saisonniers. Cette valeur ne peut pas être déterminée automatiquement à partir de la période du calendrier, comme pour les calendriers standard. Vous définissez cette valeur pour chaque fréquence de calendrier, dans les enregistrements des périodes de conservation du calendrier professionnel PA [pa_calendars_retention].
- Vous devez définir le nombre de périodes calendaires pour conserver les scores et les instantanés. Les propriétés système qui définissent le nombre par défaut de périodes de calendrier pour la conservation des données sont ignorées. Définissez plutôt ces nombres pour chaque fréquence de calendrier dans les enregistrements des périodes de conservation du calendrier professionnel PA.

Enregistrements des périodes de rétention du calendrier professionnel PA et remplacement de ceux-ci

Lorsque vous créez pour la première fois un indicateur qui utilise une fréquence de calendrier particulière, vous êtes invité à compléter un enregistrement des périodes de conservation du calendrier professionnel PA. Tous les indicateurs que vous créerez à l'avenir avec cette fréquence de calendrier utilisent le même enregistrement de périodes de rétention du calendrier professionnel PA.

Vous pouvez remplacer les paramètres d'un enregistrement de périodes de conservation du calendrier professionnel PA pour un indicateur spécifique. Remplacez les valeurs par défaut dans l'onglet **Périodes de collecte** de l'enregistrement d'indicateur, comme pour les indicateurs de calendrier standard. Toutefois, lorsque vous sélectionnez pour la première fois **Remplacer les périodes de conservation**, vous voyez les périodes de conservation par défaut pour un indicateur Quotidien avec un calendrier standard. Ces valeurs ne sont que

Traduction automatique

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

des artefacts d'affichage et vous pouvez les ignorer. Entrez les valeurs que vous voulez, et elles remplaceront les valeurs d'enregistrement des périodes de conservation du calendrier professionnel PA.

Remarque :
Vous ne pouvez pas remplacer le **nombre d'entrées pour établir la valeur de saisonnalité** de l'enregistrement des périodes de conservation du calendrier professionnel PA.

Groupes de calendriers d'entreprise

Lorsque vous sélectionnez une entrée dans le champ **Calendrier** autre que le calendrier standard, vous sélectionnez en fait un groupe de calendriers d'entreprise ou fiscal. Les groupes de calendriers d'entreprise et fiscal sont répertoriés sous **Calendrier d'entreprise** > **Groupes de calendriers d'entreprise**. Chaque groupe de calendriers d'entreprise ou fiscal contient un ensemble de calendriers d'entreprise, que vous sélectionnez sous **Fréquence du calendrier**. Chaque calendrier d'entreprise contient à son tour un ensemble d'entrées de calendrier d'entreprise ou de calendrier, respectivement pour les calendriers d'entreprise et fiscaux.

Le processus de génération d'un calendrier fiscal crée automatiquement un groupe de calendriers fiscaux. Pour les calendriers d'entreprise, le créateur du calendrier d'entreprise doit également créer le groupe de calendriers d'entreprise, manuellement. Si vous avez des questions, contactez l'administrateur responsable de la création des calendriers d'entreprise. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Créer un groupe de calendriers d'entreprise .

Indicateurs automatisés dans les formules

Un indicateur de formule peut inclure des indicateurs automatisés qui utilisent des calendriers d'entreprise. L'indicateur de formule doit utiliser le même calendrier d'entreprise qu'au moins un des indicateurs automatisés de contribution. Pour plus d'informations, consultez Créer un indicateur de formule.

Affecter et mapper des répartitions

Sélectionnez les répartitions à affecter à un indicateur. Mappez quel champ de la source d'indicateur fait référence à la source de répartition. Si aucun champ approprié n'est disponible, spécifiez un script pour associer l'indicateur aux sources de répartition.

Avant de commencer
Les répartitions souhaitées doivent être définies avec des sources de répartition.

Rôle requis : pa_data_collector, pa_power_user, pa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer plusieurs mappages pour la même répartition, ce qui vous permet d'utiliser cette répartition pour plusieurs indicateurs.

Traduction automatique

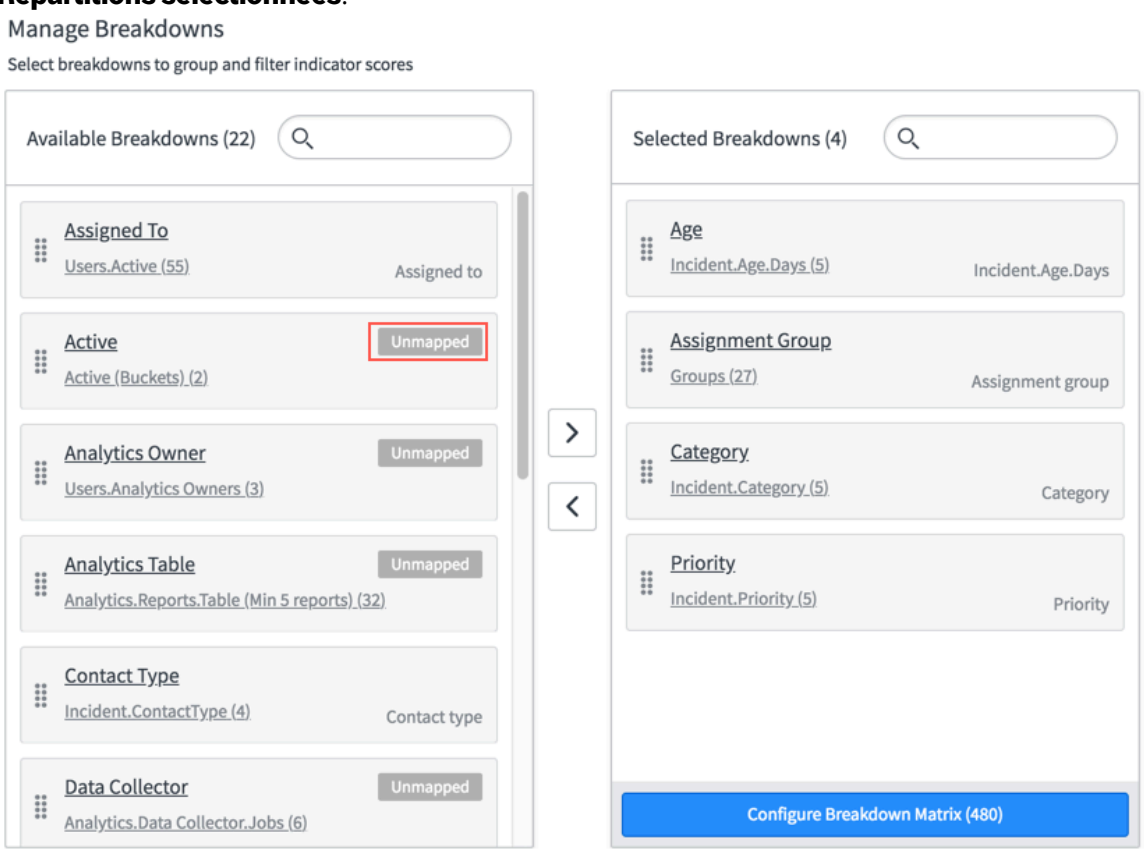
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :

- Vous pouvez uniquement mapper les répartitions à un indicateur automatisé. Si vous affectez des répartitions à un indicateur de formule, essayez de sélectionner des répartitions qui sont déjà mappées aux indicateurs automatisés de la formule.
- Le nombre maximal d'éléments de répartition pouvant être inclus dans une collecte de données est défini dans la propriété `com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit`. Des avertissements s'affichent dans l'outil lorsque cette valeur est dépassée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés Analyse des performances.
- La procédure de cette page utilise un outil graphique. Vous pouvez, au contraire, sélectionner les répartitions de l'indicateur dans la liste connexe **Répartitions** du formulaire d'indicateur. Vous pouvez également mapper les champs d'indicateur ou les requêtes pour la source de l'indicateur sur le formulaire de répartition. Pour plus d'informations, consultez Créer un mappage de répartition sur un enregistrement de répartition.

Procédure

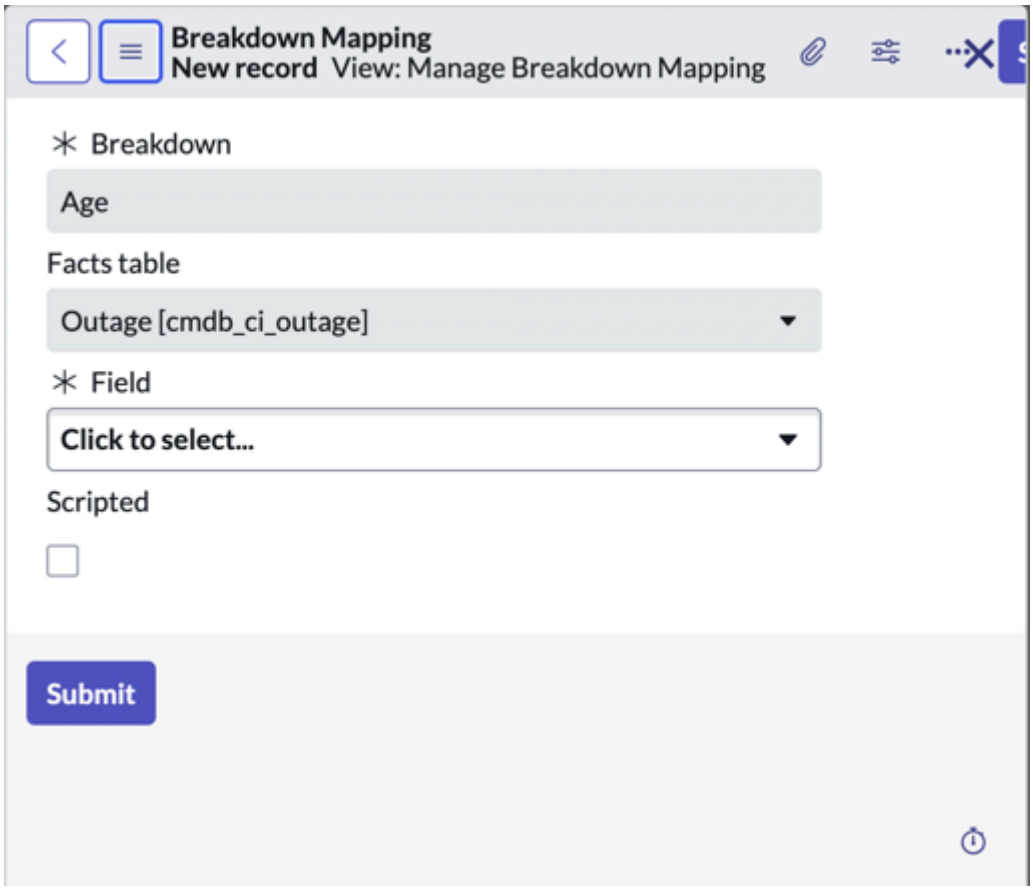
1. Accédez à l'indicateur auquel vous souhaitez affecter une répartition.
2. Cliquez sur **Gérer les répartitions**.
   Pour obtenir des instructions supplémentaires, reportez-vous à Affecter et mapper des répartitions.
3. Déplacez la répartition que vous souhaitez affecter à l'indicateur des **Répartitions disponibles** vers les **Répartitions sélectionnées**.



Si vous ajoutez une répartition non mappée, la boîte de dialogue **Mappage de répartition** s'affiche.

Traduction automatique

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



Remarque :
Si vous affectez des répartitions à un indicateur de formule, les icônes **non mappées** ne s'affichent pas et la boîte de dialogue **de mappage** de répartition n'apparaît jamais. Vous ne pouvez pas mapper les répartitions à un indicateur de formule. Pour appliquer correctement une répartition à un indicateur de formule, vérifiez qu'il est mappé à tous les indicateurs automatisés de la formule. Si la formule contient d'autres indicateurs de formule, vérifiez les indicateurs automatisés dans ces formules. Vérifiez jusqu'en bas, récursivement. Vous n'avez pas besoin de vérifier les indicateurs automatisés qui ont été empêchés de suivre les répartitions.

4. Effectuez le mappage de répartition comme suit.

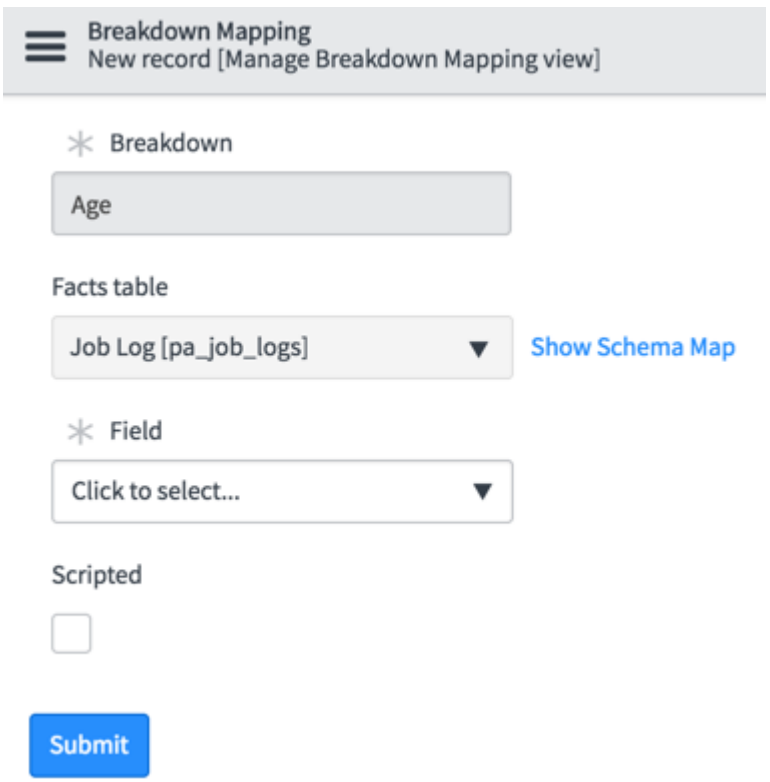
Option	Description
Utilisez un champ pour mapper les valeurs aux éléments.	Sélectionnez le **champ** dans la source de l'indicateur qui mappe vers les enregistrements de la répartition. Voir l'utilisation du champ **Catégorie** dans Exemple : mappage de champs.
Utilisez un script pour mapper les valeurs aux éléments.	Sélectionnez **Scripté**, puis sélectionnez le **script** qui définit l'association entre les enregistrements d'indicateurs et les éléments de répartition. Utilisez un script lorsque vous n'avez pas le cas d'utilisation simple d'un champ dans la source de l'indicateur qui mappe vers une table de source de répartition. Un script peut définir un large éventail de relations

Traduction automatique

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

Option	Description
	de mappage. Le cas d'utilisation le plus courant est lorsque la source de répartition est un sous-groupe et que le script renvoie un entier pour affecter un score d'indica–teur à une catégorie. Consultez Exemple : mappage de script. Vous ne pouvez pas afficher les scores en temps réel pour un indicateur qui utilise une répartition scriptée. **Conseil :** Essayez d'implémenter des mappages de répartition scriptés de sorte que [mappage de niveau 1 & ; mappage de niveau 2] soit égal à l'intersection de [mappage de niveau 1] et [mappage de niveau 2]. Dans le cas contraire, le score et le nombre d'enregistrements risquent de ne pas correspondre pour les répartitions de second niveau. Si ces valeurs ne sont pas d'accord, le score est correct. Pour plus de détails et un exemple, voir KB0748969 . Now Support La connexion est requise.

Remarque :
Si vous cliquez sur la liste **de choix Table de faits** , elle s'ouvre, mais vous ne pouvez pas sélectionner une autre table de faits.



Traduction automatique

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

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Répétez les étapes 2 à 5 si nécessaire, pour définir des mappages supplémentaires.

Que faire ensuite

Si vous avez affecté au moins deux répartitions à un indicateur automatisé, vous pouvez collecter les deux combinaisons de répartitions. Dans ce cas, économisez les ressources système en excluant de la collecte les combinaisons insignifiantes de répartitions. Consultez Collecter et gérer une matrice de répartitions.

Appliquez les répartitions de l'une des façons suivantes. Dans l'environnement classique :

- D'un autre côté, Centre d'analyse
- Lors de la configuration d'un widget pour un Analyse des performances tableau de bord
- Sur un tableau de bord de répartition
- Dans un widget de répartition sur un tableau de bord

Dans un espace de travail configurable:

- Dans Détails des KPI
- Lors de la configuration d'une visualisation de données pour une source de données d'indicateur

Collecter et gérer une matrice de répartitions

Collectez une matrice des combinaisons de deux répartitions pour un indicateur. Excluez de la collecte les combinaisons de répartitions inutiles ou dénuées de sens.

Avant de commencer

Les répartitions doivent être affectées à l'indicateur. Consultez Affecter et mapper des répartitions.

Rôle requis : pa_data_collector, pa_power_user, pa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Parfois, toutes les combinaisons de répartition ne donnent pas d'informations utiles. Par exemple, la combinaison [Pays, Région] donne les mêmes scores que le pays de la répartition. Vous pouvez empêcher l'instance de collecter des données pour ces combinaisons non valides en excluant les matrices de répartition. Ces exclusions ne sont pas indiquées dans le Centre d'analyse, dans Détails des KPI, ou dans la feuille des scores. Vous ne pouvez pas non plus sélectionner de combinaisons de répartition exclues lorsque vous créez des widgets ou des visualisations de données.

Pour éviter les problèmes de performances, la propriété `com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_level2_limit` limite le nombre d'éléments des connexions de répartition qui sont inclus dans la collecte de données. Si vous dépassez cette limite, certaines des combinaisons de votre matrice sont grisées. En excluant certaines combinaisons de répartitions, vous pouvez éviter de dépasser cette limite. Pour plus d'informations, consultez Propriétés Analyse des performances.

Traduction automatique

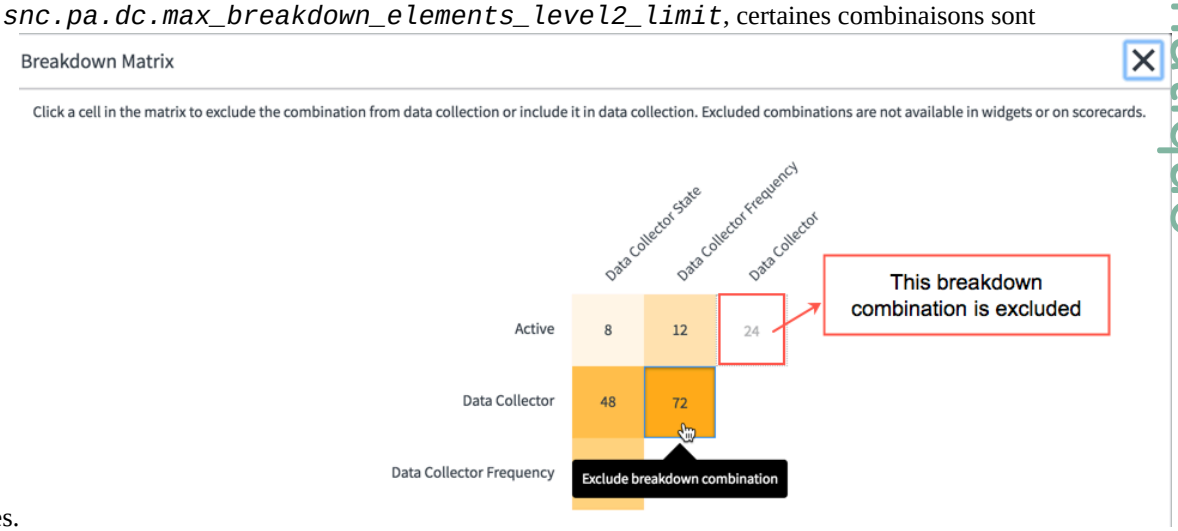
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :

- Les scores des répartitions individuelles sont toujours collectés lorsque la combinaison de ces répartitions a été exclue.
- Les scores collectés dans les tâches précédentes pour les combinaisons de répartition ne sont pas supprimés lorsque ces combinaisons sont exclues ultérieurement. Les nouveaux scores de ces combinaisons ne sont pas collectés.
- Ces instructions concernent l'utilisation de l'outil graphique pour gérer les exclusions de matrice de répartition. Toutefois, vous pouvez également les gérer dans l'onglet **Exclusion des matrices de répartition** du formulaire d'indicateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Indicateurs automatisés**.
2. Sélectionnez l'indicateur automatisé pour lequel vous souhaitez configurer la matrice de répartition.
3. Sous **Propriétés de l'indicateur**, sélectionnez l'onglet **Matrice de répartition de la collecte** .
4. Cochez la case **Matrice de répartition de la collecte** .
5. Cliquez sur **Gérer les répartitions**.
6. Cliquez sur **Configurer la matrice de répartition**.
   La matrice affiche le nombre de combinaisons d'éléments pour chaque paire de répartitions, calculé en multipliant le nombre d'éléments pour les deux répartitions. Les paires de répartition avec un nombre plus élevé de combinaisons sont affichées dans une couleur plus foncée, pour vous aider à repérer en un coup d'œil les éventuels goulots d'étranglement des performances. Par défaut, toutes les combinaisons sont incluses dans la collecte de données. Vous pouvez sélectionner les combinaisons à exclure de la collecte de données.
7. **Facultatif :** Dans la fenêtre contextuelle **Matrice de répartition** , sélectionnez les combinaisons de répartition à exclure des widgets de tableau de Centre d'analyse bord.
   Les combinaisons incluses sont ombrées dans la matrice de répartition. Les combinaisons exclues sont blanches. Si le nombre de combinaisons de répartition dépasse la valeur de `com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_level2_limit`, certaines combinaisons sont grisées.



8. **Facultatif :** Dans le formulaire Indicateur, ouvrez l'onglet **Exclusion des matrices de répartition** et voyez quelles combinaisons de répartition ont été exclues.
   Vous pouvez gérer les combinaisons de répartition à exclure dans cet onglet au lieu d'utiliser l'outil graphique.

Traduction automatique

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

Ajouter une tâche de collecte à un indicateur

Pour collecter les scores d'un indicateur automatisé, ajoutez une tâche de collecte à cet indicateur.

Avant de commencer

Remarque :
Cette procédure montre comment ajouter des tâches de collecte de données entièrement configurées à un indicateur automatisé, du côté de l'indicateur. Pour en savoir plus sur la configuration des tâches de collecte de données et leur ajout aux indicateurs côté tâche, reportez-vous à la section Configurer un indicateur de tâche. Seules les personnes disposant du rôle pa_data_collector, comme Analyse des performances les administrateurs, peuvent configurer les indicateurs de tâche.

Rôle requis : pa_power_user ou admin

Procédure

1. Ouvrez un indicateur automatisé existant.
2. Dans la liste connexe **Tâches** , cliquez sur **Modifier**.

3. **Facultatif :** Utilisez **Ajouter un filtre** et **Exécuter un filtre** pour limiter la sélection de tâches.
4. Sélectionnez une ou plusieurs tâches dans la liste **Collections** ou **Tâches**.
   À moins que vous n'ayez un cas d'utilisation clair pour faire autrement, assurez-vous de garder vos tâches gérables en ne sélectionnant pas plus d'une tâche planifiée pour votre indicateur. Sélectionnez autant de tâches non planifiées que nécessaire. En règle générale, ajoutez une tâche historique que vous n'exécutez qu'une seule fois sur un nouvel indicateur.
5. Utilisez les boutons fléchés pour déplacer les tâches vers l'autre liste.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Instantanés Performance Analytics

Les instantanés sont les listes d'enregistrements (sys_ids) qui sont collectées au moment où les scores de ces enregistrements sont collectés. Les instantanés permettent aux utilisateurs d'explorer les enregistrements à partir d'une Analyse des performances visualisation d'indicateur.

Seuls les indicateurs automatisés peuvent avoir des instantanés. Les instantanés sont créés uniquement pour les indicateurs automatisés pour lesquels **la fonctionnalité Collecter des enregistrements** est activée. Les fonctionnalités suivantes nécessitent la collecte d'enregistrements :

- Exploration d'enregistrements individuels à partir des scores sur un Analyse des performances widget.
- Affichage des enregistrements dans Centre d'analyse.
- Affichage des enregistrements dans Détails des KPI.

Traduction automatique

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

Période de conservation

Par défaut, les instantanés sont conservés pendant 183 jours. Vous pouvez modifier cette période soit globalement, soit pour un indicateur spécifique :

- Pour modifier la période de conservation globale de l'instantané, modifiez la propriété `com.snc.pa.dc.keep_snapshots_for.frequency`système . Pour plus d'informations, consultez Propriétés Analyse des performances.
- Pour modifier la période de conservation de l'instantané d'un indicateur, **configurez Remplacer les périodes de collecte** dans l'onglet « Périodes de collecte » du formulaire d'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Paramètres des indicateurs avancés.

Créer un indicateur automatisé à l'aide d'un assistant

Créez rapidement un indicateur automatisé d'Analyse des performances avec des répartitions, des widgets et des tâches de collecte de données pour cet indicateur. Encore faut-il que vous soyez formé Analyse des performances et que vous ayez planifié vos KPI pour utiliser cet assistant.

Avant de commencer

Familiarisez-vous avec les Concepts Analyse des performances indicateurs et créez-les uniquement dans le cadre d'une stratégie d'analyse. Planifiez vos KPI avec KPI Composer. Étudiez le Workflow pour la création d'indicateursdomaine .

Assurez-vous qu'il existe au moins une source d'indicateur et une tâche de collecte de données pour la table des faits de source d'indicateur.

⚠ Avertissement :
L'assistant ne prend pas en charge la création d'indicateurs avec des calendriers d'entreprise ou fiscaux.

Rôle requis : pa_contributor, pa_data_collector, pa_power_user ou pa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces instructions concernent l'utilisation d'un assistant permettant de créer rapidement un indicateur automatisé simple. Si vous avez besoin d'accéder à la gamme complète des paramètres d'indicateurs, reportez-vous à la section Créer un indicateur automatisé.

ⓘ Remarque :
Si vous utilisez Domain Separation, l'indicateur est créé dans le domaine dans lequel vous vous trouvez.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Indicateurs** > **Créer**.
2. Remplissez l'onglet **Général** .

Champs de l'onglet Généralités

Champ	Description
Nom de l'indicateur	Un nom descriptif, par exemple Nombre moyen d'incidents ouverts.
Description	Description textuelle facultative de l'indicateur. Peut inclure l'objectif et la logique interne. Les descriptions peuvent vous aider, vous et d'autres utilisateurs, à vous souvenir du but d'un indicateur.
Direction	Sélectionnez l'une des options suivantes :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ **Aucun** : l'indicateur n'a pas de tendance préférée à la hausse ou à la baisse. ○ **Réduire** : le score de l'indicateur doit diminuer au fil du temps. ○ **Maximiser** : le score de l'indicateur devrait augmenter au fil du temps.
Unité	Unité du score de l'indicateur. Les unités possibles comprennent : ○ **#** : Nombre simple (par défaut) ○ **$** : Dollars ○ **%** : pourcentage
Groupe	Groupe d'indicateurs auquel l'indicateur appartient, le cas échéant.

3. Cliquez sur **Suivant** et renseignez l'onglet **Source de données** .

Champs de l'onglet Source de données

Champ	Description
Source de l'indicateur	Une sélection des sources d'indicateurs disponibles. Une source d'indicateur est une source de données qui fait référence à une Now Platform table et à une ou plusieurs conditions qui filtrent les enregistrements de cette table. Une fois que vous avez sélectionné la source, vous pouvez sélectionner **Prévisualiser les enregistrements pour cette source d'indicateur**. Si vous utilisez Domain Separation, vous ne pouvez sélectionner que les sources d'indicateurs sur lesquelles vous avez une visibilité.
Agrégat	Fonction d'agrégat à appliquer lors du calcul de l'indicateur sur la source de l'indicateur. **Nombre** compte le nombre d'enregistrements. **Nombre distinct** compte le nombre de valeurs uniques plutôt que le nombre total d'enregistrements. Par exemple, si le nom d'un utilisateur apparaît plus d'une fois dans une liste, l'utilisateur n'est compté qu'une seule fois. D'autres choix effectuent l'opération d'agrégat spécifiée, par exemple la somme des valeurs d'un champ dans tous les enregistrements.
Champ/Script	Pour tout agrégat autre que **Nombre**, vous devez spécifier soit un champ dans la table utilisé par la source de l'indicateur, soit un script. La fonction d'agrégat s'applique soit à la valeur du champ, soit à la valeur renvoyée par le script.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Conditions	Une liste facultative de valeurs et d'opérations à appliquer aux champs de la table que la source de l'indicateur utilise. Ces conditions se cumulent avec toutes les conditions spécifiées dans la source d'indicateur. Plusieurs limites existent pour les conditions sur les indicateurs. Pour en savoir plus, reportez-vous à l'étape d'ajout de conditions supplémentaires dans Créer un indicateur automatisé.

4. Dans l'onglet Répartitions, sélectionnez parmi les **répartitions** disponibles à appliquer à cet indicateur. Pour appliquer deux niveaux de répartition, sélectionnez également **Matrice de répartition de la collecte**.
5. Dans l'onglet **Collecte de données** , sélectionnez la tâche de collecte de données qui collectera les scores pour cet indicateur.
   Les scores seront collectés en fonction du calendrier de la tâche. Vous pouvez également exécuter la tâche manuellement.
6. Pour collecter les scores du passé et créer une tendance, sélectionnez **Collecter les données du passé** et spécifiez la période.
   Cette tâche ne s'exécute qu'une seule fois, lorsque vous créez l'indicateur. Tous les indicateurs ne permettent pas une collecte rétrospective des scores. Vous pouvez également associer manuellement une tâche de collecte de données historiques à l'indicateur et l'exécuter.
7. Dans l'onglet Widgets, sélectionnez n'importe quelle combinaison de **widgets** de séries chronologiques, de derniers scores et de répartitions à créer.
   Vous pouvez également placer les widgets dans l'onglet d'un tableau de bord existant. Pour plus d'informations sur la création et l'affichage de widgets à partir de cet assistant, reportez-vous à la section Options du widget de création d'indicateur.
8. Dans l'onglet Résumé, examinez les modifications, puis cliquez sur **Appliquer**.
   L'indicateur est créé et lié à la source d'indicateur, aux répartitions et à la tâche de collecte de données sélectionnés. Tous les widgets associés à l'indicateur sont créés et ajoutés à l'onglet de tableau de bord spécifié.
9. **Facultatif :** Cliquez sur **Créer un autre indicateur** pour redémarrer le processus avec un nouvel indicateur.

Que faire ensuite

Si la tâche de collecte de données est configurée pour collecter les scores du passé, une tâche de collecte de données temporaire avec la valeur **Exécuterune fois** est créée. Vous pouvez supprimer cet enregistrement de tâche une fois la tâche exécutée.

Information associée

Créer un indicateur automatisé

Sources d'indicateurs

Collecte des scores des indicateurs

Traduction automatique

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

Options du widget de création d'indicateur

Il existe plusieurs options pour créer des widgets afin d'afficher les données de l'indicateur lors de la création d'un indicateur et des enregistrements connexes. Vous pouvez créer un ou tous les types de widgets disponibles.

Options du widget de séries chronologiques

Champ	Description
Options du widget de séries chronologiques	
Widget de séries chronologiques	Cochez cette case pour créer un widget de série chronologique pour afficher les données de l'indicateur.
Séries chronologiques	Exécute une fonction sur les scores des indicateurs pour une période spécifique, telle qu'une somme ou une moyenne de 7 jours. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Visualisation	Sélectionnez le type de graphique à utiliser pour afficher les données, par exemple en **courbes** ou **en colonnes**.

Options du widget Dernier score

Champ	Description
Widget dernier score	Cochez la case pour créer un widget de score dont la valeur **de visualisation** est **Dernier score** pour afficher les données de l'indicateur.
Séries chronologiques	Exécute une fonction sur les scores des indicateurs pour une période spécifique, telle qu'une somme ou une moyenne de 7 jours. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Périodes précédentes	Sélectionnez le nombre de périodes pour comparer le score. Par exemple, si la **série chronologique** est **SUM par semaine**, saisissez une valeur **Périodes précédentes** de **4** pour comparer le score actuel avec les scores des 4 dernières semaines.

Options du widget de répartition

Champ	Description
Widgets de répartition	Cochez cette case pour créer un widget de répartition avec une visualisation de tableau de résultats pour chaque répartition appliquée à cet indicateur.

Traduction automatique

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

Options d'affichage du tableau de bord pour les widgets

Champ	Description
Placer les widgets dans un nouvel onglet sur le tableau de bord	Sélectionnez un tableau de bord auquel vous souhaitez ajouter ces widgets. Si vous ne sélectionnez pas de tableau de bord, des enregistrements de widget sont créés, mais ils ne sont ajoutés à aucun tableau de bord.
Nouveau nom d'onglet	Saisissez un nom pour le nouvel onglet créé pour afficher ces widgets. Ce champ est requis si vous sélectionnez un tableau de bord.

Information associée

Widgets de Performance Analytics

Indicateurs de formule

Les indicateurs de formule utilisent les données d'autres indicateurs pour calculer de nouvelles mesures.

Contrairement aux indicateurs automatisés, les indicateurs de formule ne sont pas basés sur une source d'indicateur renseignée lors de la collecte de données. Le score d'un indicateur de formule est calculé à partir d'une instruction mathématique qui inclut les données d'un ou de plusieurs autres indicateurs. Ces données peuvent être le score d'un indicateur ou une valeur `PAFormulaUtils()` calculée pour l'indicateur. Par exemple, une formule peut inclure l'écart ou la différence entre le score d'un indicateur et la valeur cible de l'indicateur définie dans le Centre d'analyse ou Détails des KPI.

Important :
Les scores des indicateurs de formule sont calculés lorsqu'un utilisateur affiche l'indicateur sur un tableau de bord ou dans Détails des KPI ou le Centre d'analyse.

Créez un indicateur de formule dans les cas suivants :

- Pour calculer un score à partir de plusieurs indicateurs, tels que la moyenne de deux indicateurs.
- Pour extraire une valeur calculée d'un indicateur de l'API `PAFormulaUtils()` et effectuer des opérations sur cette valeur.
- Mesurer l'écart par rapport à l'objectif global de plusieurs indicateurs combinés (*un indicateur d'indice*).

Conseil :
Une formation est disponible pour la création et l'utilisation d'indicateurs de formule. Consultez le cours Vue d'ensemble des indicateurs de formule dans le ServiceNow University Center.

Créer un indicateur de formule

Créez un indicateur de formule pour produire un nouveau score calculé à partir d'un ou de plusieurs autres indicateurs. Outre les scores des indicateurs, la formule peut inclure des calculs tels que l'écart entre un score d'indicateur et la cible de l'indicateur.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user, pa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les formules sont souvent utilisées pour :

Traduction automatique

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

- Calculez des ratios et des pourcentages.
- Combinez des données provenant de différentes applications.
- Créez des indicateurs prédictifs basés sur les performances historiques.

Les champs d'un indicateur de formule sont similaires aux champs d'un indicateur automatisé. Toutefois, au lieu des propriétés Source, Conditions supplémentaires et Collection, une instruction de formule est définie. Les formules peuvent être composées d'autres indicateurs, de constantes, de variables et de séries chronologiques, ou de toute combinaison de ces éléments.

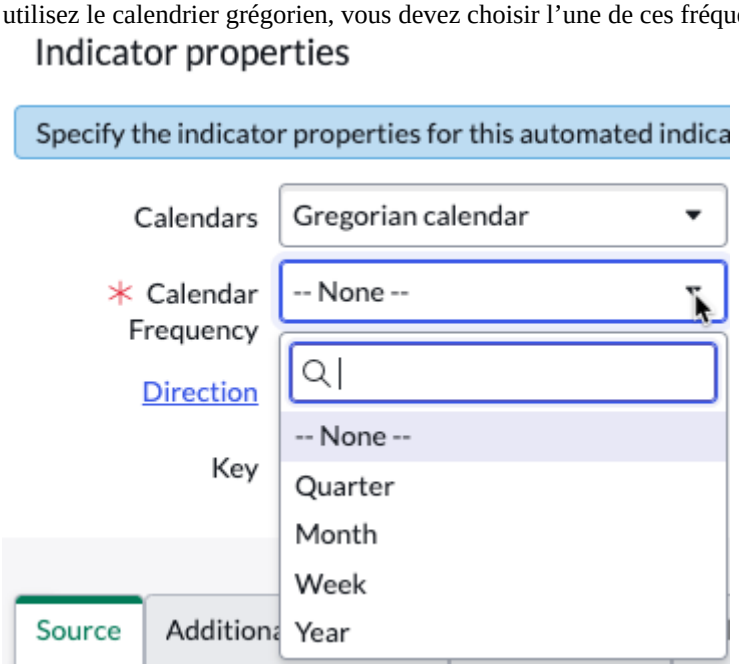
Remarque :

- Vous devez disposer d'un abonnement pour Analyse des performances créer des indicateurs.
- Si vous utilisez Domain Separation, l'indicateur est créé dans le domaine dans lequel vous vous trouvez.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Indicateurs de formule** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez à l'indicateur un nom descriptif, par exemple Durée moyenne des incidents ouverts.
3. Dans le champ **Calendriers** , sélectionnez le calendrier standard ou un groupe de calendriers d'entreprise ou fiscal.
4. Si vous avez sélectionné un calendrier d'entreprise ou fiscal, sélectionnez la fréquence du calendrier.
   Au moins un indicateur de la formule doit correspondre à la fréquence de calendrier spécifiée. Le choix des fréquences de calendrier dépend de la configuration des entrées du calendrier d'entreprise ou des calendriers du calendrier fiscal.

   Example
   Par exemple, le calendrier grégorien a des fréquences de trimestre, de mois, de semaine et d'année. Si vous utilisez le calendrier grégorien, vous devez choisir l'une de ces fréquences.



Traduction automatique

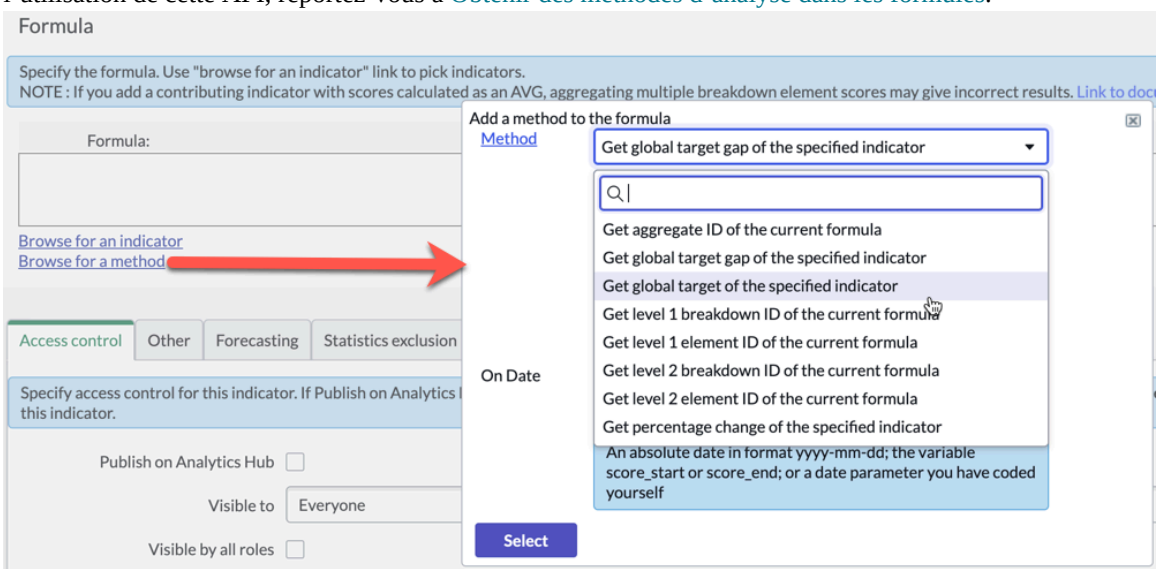
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

5. Si vous préférez que le score de cet indicateur augmente ou diminue au fil du temps, sélectionnez **Maximiser** ou **Minimiser** dans le champ **Direction** .
Les outils d'analyse et les affichages graphiques utilisent cette **direction** avec cet indicateur.

> **Conseil :**
> Définissez une direction chaque fois que vous le pouvez. Tous les indicateurs clés doivent être définis sur Maximiser ou Minimiser.

6. Définissez la formule pour cet indicateur.

a. Pour utiliser une valeur calculée dans la formule, cliquez sur **Rechercher une méthode** (Répétable). Une boîte de dialogue s'ouvre pour vous permettre d'insérer une méthode de `PAFormulaUtils()` dans la formule. Cette API renvoie la valeur calculée pour un indicateur. Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette API, reportez-vous à Obtenir des méthodes d'analyse dans les formules.



b. Pour insérer le score d'un indicateur dans la formule, cliquez sur le lien **Rechercher un indicateur** et renseignez la boîte de dialogue (Répétable).

Boîte de dialogue de sélection de l'indicateur

Champ	Description
Indicateur	L'indicateur que vous insérez comme indicateur de contribution dans la formule. Si vous utilisez un calendrier d'entreprise ou fiscal pour cet indicateur, au moins un indicateur de la formule doit utiliser le calendrier correspondant et la fréquence du calendrier.
Breakdown, élément, deuxième niveau Breakdown, second level Element	Jusqu'à deux niveaux de répartition et d'élément pour filtrer les scores sur l'indicateur. Si vous spécifiez une répartition, vous devez spécifier un élément de cette répartition. Ces répartitions et éléments ne s'appliquent qu'à cet indicateur de

Traduction automatique

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

Champ	Description
	contribution et non à l'indicateur de formule dans son ensemble.
Séries chronologiques	Fonction analytique prédéfinie, telle qu'une moyenne d'exécution sur 7 jours, à appliquer à l'indicateur au lieu d'afficher les scores bruts de l'indicateur. Cette série chronologique s'applique uniquement à cet indicateur de contribution et non à l'indicateur de formule dans son ensemble.
Autoriser les répartitions	Applique les répartitions qui s'appliquent à l'ensemble de l'indicateur de formule, par opposition aux indicateurs individuels de la formule, à appliquer à cet indicateur de contribution. Activé par défaut. Pour plus d'informations, consultez Empêcher un indicateur de contribution d'une formule de suivre les répartitions. Les répartitions sont ajoutées à l'ensemble de la formule via la boîte de dialogue **Gérer les répartitions** , disponible après l'enregistrement de l'indicateur. Reportez-vous à l'étape 11.
Utiliser dans la méthode	Renvoie un identificateur unique au lieu du score de cet indicateur. Cochez cette case lorsque vous spécifiez un indicateur pour une méthode dans la formule. Ces méthodes permettent d'obtenir les valeurs calculées de l'indicateur à partir du Centre d'analysefichier . Pour plus d'informations sur l'utilisation de ces méthodes, reportez-vous à Obtenir des méthodes d'analyse dans les formules.

Vous pouvez ajouter des indicateurs manuellement. Toutefois, en utilisant la fonction **Rechercher un indicateur** , vous vous assurez de disposer de la notation appropriée pour les indicateurs et les éléments de répartition.

Une fois l'indicateur de formule enregistré, les indicateurs de la formule s'affichent dans la liste connexe **Indicateurs de contribution** . Si vous avez inclus des indicateurs de formule, leurs indicateurs de contribution sont également répertoriés.

c. Ajoutez des opérateurs mathématiques et des symboles à la **formule** selon vos besoins.

Entrez les opérateurs ou les nombres à inclure dans la formule. Utilisez des symboles d'opérateur valides, tels que +, -, /, %, > <. Vous pouvez également ajouter d'autres indicateurs à la formule. Par exemple, pour calculer l'âge moyen des incidents ouverts en fonction de l'ancienneté cumulée des incidents ouverts et du nombre d'incidents ouverts, utilisez la formule suivante : `[[Âge cumulé des incidents ouverts]] / [[Incidents ouverts]] / 24`

Pour spécifier une période de collecte de données dans la formule, vous pouvez utiliser les variables `score_start` et `score_end` pour faire référence au début et à la fin de la période de collecte de données, respectivement. Reportez-vous toutefois aux mises

Traduction automatique

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

en garde de la section Changements à score_start/fin en raison de fuseaux horaires différents de l'utilisateur.

> **⚠ Avertissement :**
> Essayez de ne pas utiliser `GlideRecords` ou `GlideAggregates` dans les scripts Analyse des performances ou les indicateurs de formule. Bien que vous deviez parfois utiliser ces opérations pour obtenir les informations dont vous avez besoin, elles sont coûteuses et risquent de s'exécuter des centaines de milliers de fois. Assurez-vous qu'il n'existe aucune alternative avant de les utiliser.

7. Dans l'onglet **Contrôle d'accès** , définissez s'il faut publier cet indicateur dans le Centre d'analyse et la liste des KPI sur l'expérience Analyse de la plateforme , et si vous souhaitez limiter la visibilité de l'indicateur par utilisateur, groupe ou rôle.
8. Dans **l'onglet Autre** , définissez diverses propriétés.
   Ces propriétés s'appliquent à l'ensemble de l'indicateur de formule.

Champs de l'onglet « Autres »

Champ	Description
Séries chronologiques par défaut	Fonction analytique prédéfinie, telle qu'une moyenne d'exécution sur 7 jours. Selon que l'option **Appliquer les séries chronologiques au résultat** est définie ou non, cette série chronologique peut s'appliquer à chaque indicateur de composant avant que le résultat ne soit calculé, ou au résultat.
Profil de groupe actif	Enregistrement de profil de groupe en direct [live_group_profile] pour un groupe Flux en direct. Spécifiez un profil de groupe pour que ce groupe reçoive des notifications concernant cet indicateur. Pour plus d'informations sur cette application sociale sur la , consultez Flux Now Platformen direct .
Ordre	Nombre indiquant l'ordre d'affichage des indicateurs dans le Centre d'analyse . Les indicateurs dont la valeur est la plus faible sont affichés en haut de la liste. Si aucune valeur n'est fournie dans le champ **Ordre** , les indicateurs sont affichés de a à z à l'aide du champ **Nom** . Pour utiliser le champ Ordre, vous devez saisir les numéros d'ordre de tous les indicateurs. Si vous saisissez des nombres pour quelques indicateurs seulement, l'ordre d'affichage des indicateurs revient à a à z.
Afficher des lignes continues	Lorsque cette option est sélectionnée, les Centre d'analyse et Détails des KPI affichent des lignes de données ininterrompues pour cet indicateur, même en l'absence

Traduction automatique

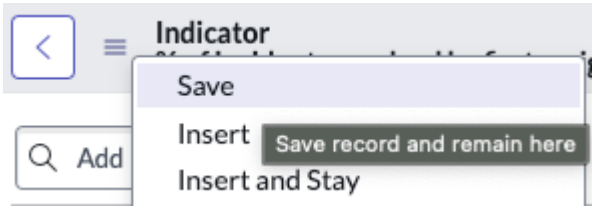
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
	de données pour une date spécifique. Ce comportement peut être utile lors de l'affichage de jeux de données avec des dates de démarrage variables ou pour des données qui ne sont pas régulièrement mises à jour, telles que les informations de stock. Les lignes continues ne sont pas restituées lorsqu'une série chronologique est définie sur l'indicateur ou le Centre d'analyse fichier .
Appliquer les séries chronologiques au résultat	Applique une agrégation de série chronologique au résultat du calcul de la formule plutôt qu'à chaque indicateur de composant avant que le résultat soit calculé. Cette option s'applique à une série chronologique sélectionnée pour l'indicateur sur un widget ou sur le Centre d'analyse. Si une série chronologique par défaut est spécifiée pour l'indicateur, cette option s'applique également à cette série chronologique. Pour plus d'informations, consultez Application de séries chronologiques aux indicateurs de résultat ou de contribution.
Autoriser une valeur NULL pour le composant de formule	Calcule la formule même lorsqu'elle contient un score nul. Utile pour le dépannage. Pour plus d'informations, consultez Détecter les indicateurs sans score dans une formule.
Autoriser l'agrégation de plusieurs scores d'éléments de répartition	Permet aux widgets d'afficher le score cumulé de plusieurs éléments de répartition sur cet indicateur. Si ce champ est sélectionné, vous pouvez sélectionner des valeurs agrégées ou séparées sur le formulaire d'un tableau de bord de répartition qui utilise cet indicateur. Les formules basées sur l'addition, la soustraction ou la multiplication sont généralement de bons candidats pour permettre l'agrégation. Les pourcentages sont également pris en charge, à condition que le total des pourcentages atteigne 100 %. D'autre part, les résultats de l'agrégation d'éléments sur des moyennes, ou de pourcentages qui ne sont pas liés, ne sont généralement pas significatifs. **⚠ Avertissement :** La validité mathématique de ces agrégations n'est pas vérifiée.

9. **Facultatif :** Dans l'onglet **Prévision,** définissez la méthode de prévision, le nombre de périodes de collecte de données à prévoir, la quantité de données historiques sur lesquelles baser la prévision, ainsi que les limites supérieure et inférieure des valeurs de prévision.
   Pour plus d'informations, consultez Prévisions des scores Performance Analytics.
10. Développez le menu contextuel et cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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



11. Pour appliquer une répartition à l'ensemble de l'indicateur de formule, cliquez sur **Gérer les répartitions** en haut de la page.
    Par défaut, vous pouvez appliquer uniquement les répartitions configurées pour chaque indicateur de contribution de la formule.

    Remarque :
    La propriété `com.snc.pa.formula_indicator_valid_breakdown` système contrôle ce comportement. Par défaut, elle est définie sur true. La valeur false vous permet d'appliquer une répartition à un indicateur de formule lorsqu'au moins un indicateur de contribution utilise cette répartition. Les tentatives d'affichage des scores pour les répartitions non prises en charge dans un widget, le ou Détails des KPI entraînent Centre d'analyseun message d'avertissement au lieu d'une valeur.

    Vous ne pouvez pas sélectionner d'élément de répartition dans l'enregistrement de l'indicateur de formule. Vous pouvez sélectionner la répartition Elle ne peut être utilisée que de façon interactive, c'est-à-dire sur les widgets , Détails des KPI, les widgets configurés de manière appropriée et les Centre d'analysetableaux de bord de répartition. Pour en savoir plus sur l'utilisation de l'outil **Gérer les répartitions** , reportez-vous à la section Affecter et mapper des répartitions.

Example: Croissance du backlog des incidents

En tant que gestionnaire d'incidents, vous souhaitez améliorer l'efficacité de la résolution des incidents. Vous suivez déjà les incidents nouveaux et résolus grâce aux indicateurs Nombre de nouveaux incidents et Nombre d'incidents résolus. Toutefois, ces indicateurs ne vous indiquent pas si vous atteignez votre objectif d'amélioration de la résolution des incidents.

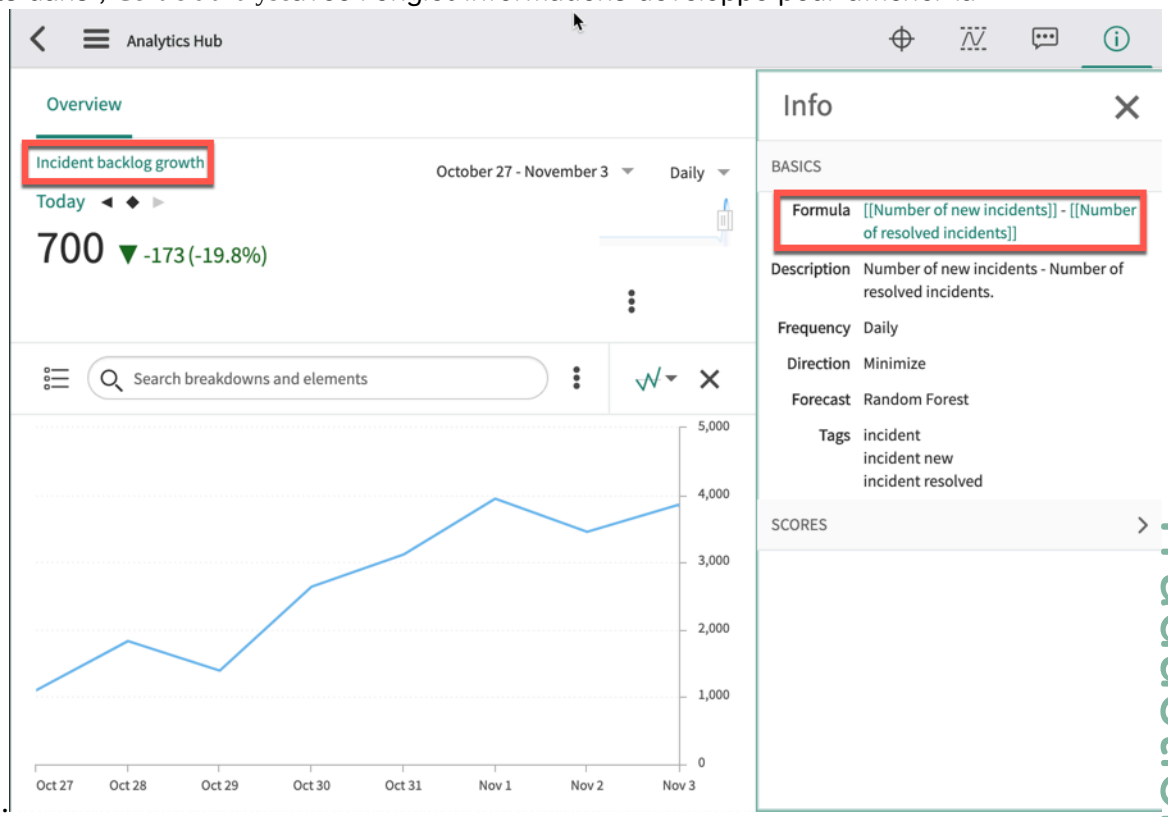
Vous avez besoin d'un nouveau KPI de croissance du backlog pour mesurer le volume d'incidents en attente. Pour implémenter ce KPI, vous créez un indicateur de formule nommé Croissance du backlog des incidents, avec la formule suivante :

```
[[Number of new incident]] - [[Number of resolved incidents]]
```

Traduction automatique

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

La capture d'écran suivante montre l'indicateur Croissance du backlog des incidents dans , Centre d'analyseavec l'onglet Informations développé pour afficher la formule.



Obtenir des méthodes d'analyse dans les formules

Pour insérer une valeur calculée à partir de dans Centre d'analyse une formule, utilisez une méthode dans la formule.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser une valeur qui a été calculée dans l'entrée en tant qu'entrée Centre d'analyse pour une formule. Cette valeur peut provenir de n'importe quel indicateur, y compris de l'indicateur de formule actif lui-même.

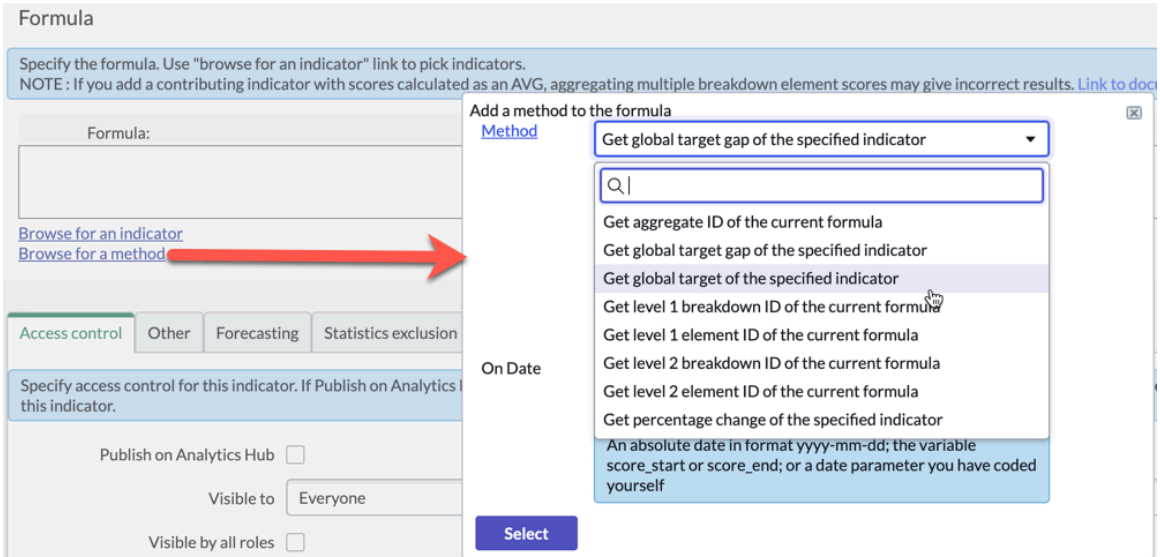
Pour obtenir une valeur à partir de , Centre d'analyseinsérez une méthode de `PAFormulaUtils()` dans la formule. Pour appeler l'une de ces méthodes, utilisez la Analyse des performances variable `pa`. Par exemple, pour utiliser la méthode `PAFormulaUtils.getScore` , appelez `pa.getScore`. Pour plus d'informations, consultez PAFormulaUtils API.

Procédure

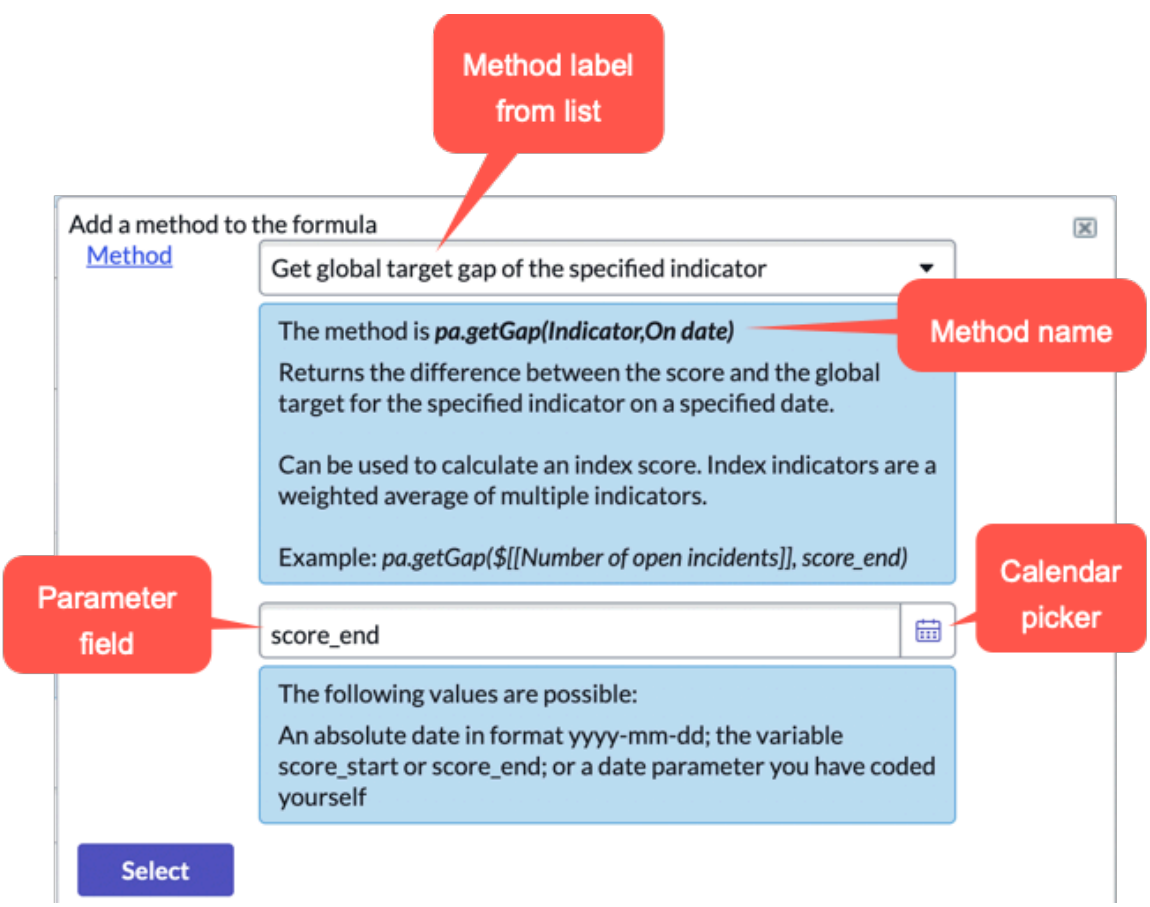
1. Ouvrez l'enregistrement de l'indicateur de formule.
2. Sous la zone Formule, cliquez sur **Rechercher une méthode**.
   Une boîte de dialogue s'ouvre dans laquelle vous pouvez sélectionner une méthode.
3. Recherchez la méthode qui correspond à vos besoins.
   Les méthodes se réfèrent soit à la formule actuelle que vous modifiez, soit à un autre indicateur que vous devez spécifier. La liste affiche une étiquette descriptive pour chaque méthode au lieu du nom de la méthode.

Traduction automatique

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



4. Sélectionnez une méthode.
Lorsque vous sélectionnez une méthode, une description s'affiche, incluant le nom de la méthode et tous les champs de paramètre.



Les champs de date peuvent prendre les valeurs suivantes :

- Date absolue au format AAAA-MM-JJ, par exemple 2018-12-21.
- La variable `score_start` ou `score_end`. Ces variables représentent la première et la dernière seconde de la période de collecte calculée pour l'indicateur référencé. Les heures sont calculées à partir de la différence entre le fuseau horaire de

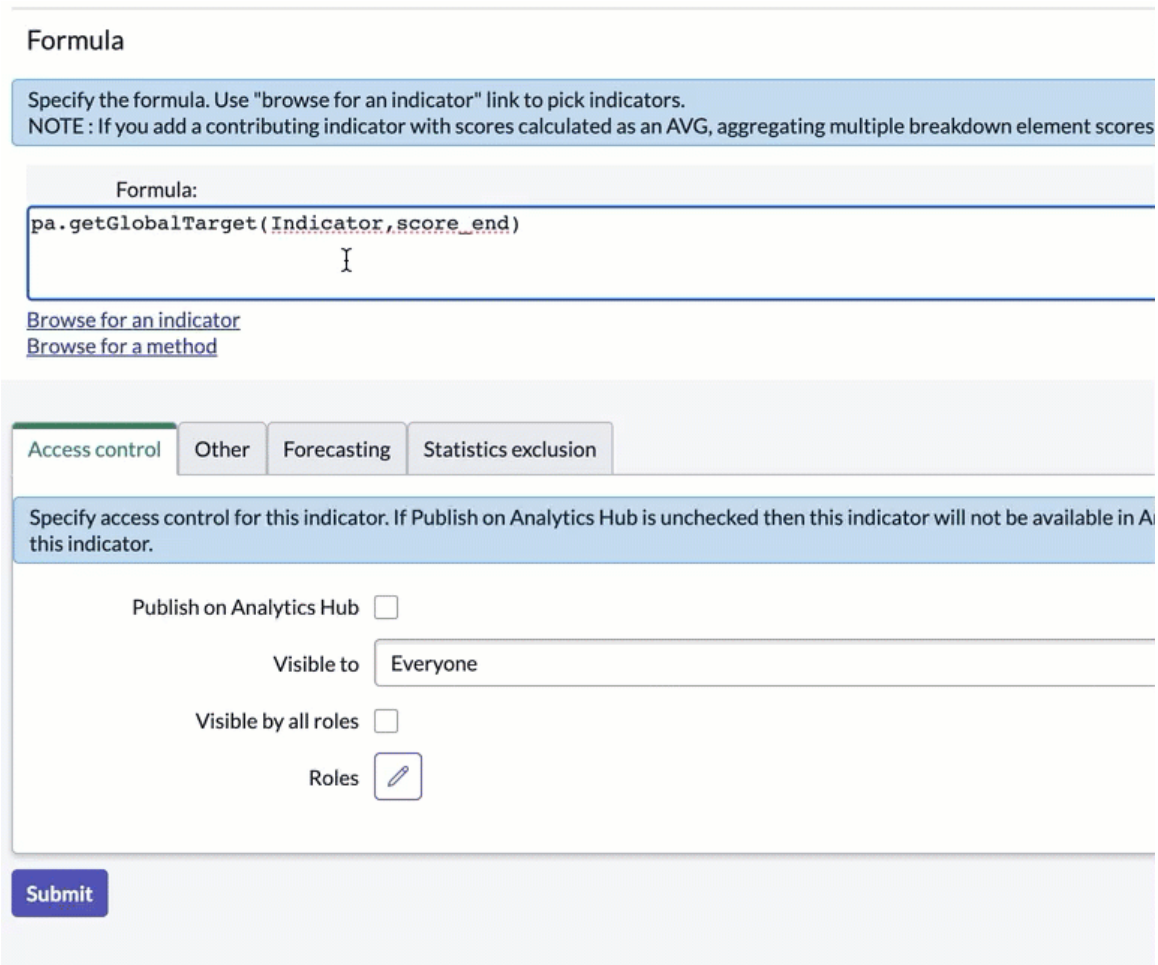
Traduction automatique

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

l'utilisateur et le fuseau horaire du serveur de base de données, qui est GMT. Pour plus d'informations, consultez Changements à score_start/fin en raison de fuseaux horaires différents de l'utilisateur.

- Paramètre de date que vous avez codé vous-même à l'aide de l'API `GlideDate` ou `GlideDateTime` .

5. Renseignez tous les paramètres et cliquez sur **Sélectionner**.
   La boîte de dialogue se ferme et la méthode apparaît dans le champ de formule du formulaire d'indicateur.
6. Si la méthode vous demande de spécifier un indicateur, sélectionnez le paramètre de `l'indicateur` à l'aide du curseur et cliquez sur **Rechercher un indicateur**.
   La boîte de dialogue de sélection de l'indicateur s'ouvre.

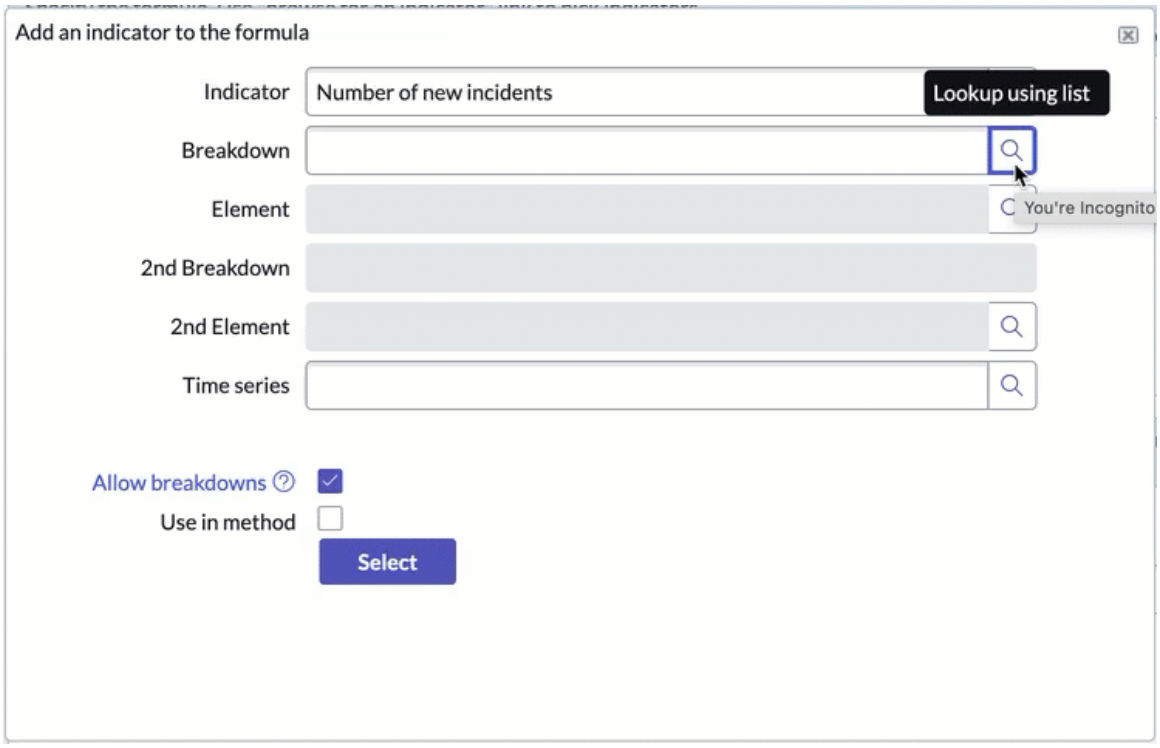


7. Sélectionnez l'indicateur.
8. **Facultatif :** Sélectionnez des répartitions ou des éléments et une agrégation de séries chronologiques.
9. Sélectionnez **Utiliser dans la méthode** et cliquez sur **Soumettre**.
   La méthode est terminée et un indicateur est sélectionné. Notez qu'un signe dollar, $, précède l'indicateur. Ce signe dollar signifie que les Centre d'analyse valeurs de l'indicateur au lieu du score de l'indicateur sont

Traduction automatique

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

renvoyées. Les Centre d'analyse valeurs sont sélectionnées à la place du score lorsque vous cochez la case **Utiliser dans la méthode** .



Example: Indicateur d'index

Les indicateurs d'index sont un cas d'utilisation des indicateurs de formule permettant de générer un score unique qui représente plusieurs indicateurs. Dans l'exemple suivant, vous voulez un index unique qui agrège l'écart entre le score et l'objectif global pour les indicateurs suivants :

- Pourcentage d'incidents en retard.
- Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts.
- Nombre total d'incidents ouverts.

Pour obtenir cet index unique, vous créez un indicateur de formule avec **la direction** définie sur **Maximiser**. Tous les indicateurs d'index doivent être maximisés. Ensuite, vous utilisez les fonctions **Parcourir pour une méthode** et **Parcourir pour un indicateur** afin de créer la formule suivante :

```
var a = pa.getGap($[[% of open overdue incidents]], score_start) / pa.getGlobalTarget($[[% of
 open overdue incidents]],score_start);
var b = pa.getGap($[[Average age of last update of open incidents]], score_start) /
 pa.getGlobalTarget($[[Average age of last update of open incidents]], score_start);
var c = pa.getGap($[[Number of open incidents]], score_start) / pa.getGlobalTarget($[[Number
 of open incidents]], score_start);
var res = 100 - (100 * (a + b + c) / 3);
res;
```

Example: Définir des cibles sur un changement lui-même

Vous souhaitez définir pour vos équipes une cible de réduction de 10 % par mois du backlog d'incidents. Vous créez un indicateur de formule avec la formule suivante et définissez une cible de -10 % pour cet indicateur sur le Centre d'analyse.

Traduction automatique

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

```
var lastPeriod = new GlideDateTime(score_start.getYear() + '-' + score_start.getMonth() +
 '-01');
lastPeriod.addDaysUTC(-1);
pa.getChangePercentage($[[Number of open incidents]], lastPeriod.addDaysUTC(-1),
 score_start);
```

Example: Filtrer les scores en fonction de la répartition et de l'élément

Vous souhaitez filtrer les scores d'incidents où Priorité = 1 - Critique.

1. Obtenez les identificateurs d'enregistrement uniques pour la répartition des priorités et l'élément 1 – Critique. Les enregistrements de répartition se trouvent dans la table Répartition. L'emplacement des enregistrements d'éléments varie, mais il est identifié dans la source de répartition de la répartition. Dans ce cas, l'élément est un enregistrement Choix [sys_choice]. Pour obtenir des instructions sur la façon d'obtenir les identificateurs d'enregistrement uniques, consultez L'identificateur d'enregistrement unique (sys_id).

   Les identificateurs d'enregistrement uniques sont baec0752bf130100b96dac808c0739ed pour la répartition par priorité et 8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7 pour l'élément 1 – Critique.

2. Créez un indicateur avec la formule suivante :

```
var res = [[Number of open incidents]];
if(pa.getCurrentBreakdownID() == 'baec0752bf130100b96dac808c0739ed' &&
 pa.getCurrentElementID() == '8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7')
{
res = 0;
}
res;
```

PAFormulaUtils API

L'API PAFormulaUtils vous permet d'obtenir une valeur qui a été calculée dans le et d'utiliser Centre d'analyse cette valeur comme entrée pour une formule.

Pour utiliser l'API `PAFormulaUtils` , vous devez satisfaire aux exigences suivantes :

- Analyse des performances doit être activé.
- L'utilisateur qui crée l'indicateur de formule qui utilise cette API doit avoir les rôles pa_power_user, pa_admin ou admin.

Le signe dollar ($) précède les noms d'indicateurs dans les paramètres `PAFormulaUtils` , comme l'indicateur Nombre d'incidents ouverts dans cet exemple : `pa.getGap($[[Nombre d'incidents ouverts]], score_end)` ;. Ce signe dollar signifie que les Centre d'analyse valeurs calculées de l'indicateur sont renvoyées à la place du score de l'indicateur.

Les paramètres de date dans les méthodes `PAFormulaUtils` prennent l'une des formes suivantes :

- Date absolue au format AAAA-MM-JJ, par exemple 2018-12-21.
- La variable `score_start` ou `score_end`. Ces variables représentent la première et la dernière seconde de la période de collecte calculée pour l'indicateur référencé. Les heures sont calculées à partir de la différence entre le fuseau horaire de l'utilisateur et le fuseau

Traduction automatique

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

horaire du serveur de base de données, qui est GMT. Pour plus d'informations, consultez Changements à score_start/fin en raison de fuseaux horaires différents de l'utilisateur.

- Paramètre de date que vous avez codé vous-même à l'aide de l'API `GlideDate` ou `GlideDateTime` .

⚠ Avertissement :
L'API `PAFormulaUtils` ne peut être utilisée que dans les indicateurs de formule, et non dans les scripts.

L'API `PAFormulaUtils` contient les méthodes suivantes :

getChange(Indicateur de chaîne, Objet fromDate, Objet toDate)

Renvoie la modification du score d'un indicateur entre deux dates spécifiées.

Paramètres

Nom	Type	Description
indicateur	Chaîne	Identificateur unique de l'indicateur pour lequel calculer le changement.
fromDate	Objet	Date initiale de la comparaison.
à ce jour	Objet	Date de fin de la comparaison.

Renvoie

Type	Description
Numéro	Différence dans le score de l'indicateur spécifié entre les deux dates.

Example: Changement entre le début du mois et la dernière période de collecte

Dans cet exemple, nous avons l'indicateur Nombre d'incidents ouverts, dont les scores sont collectés quotidiennement. Le paramètre fromDate correspond à la première seconde du mois en cours, construit en prenant l'horodatage de la dernière période de collecte (score_start), en extrayant l'année et le mois de l'horodatage et en ajoutant le chiffre 01 pour le jour. Le paramètre toDate est l'horodatage du début de la dernière période de collecte, qui correspond à la première seconde du jour précédent, en fonction des différences de fuseau horaire.

```
pa.getChange($[[Number of open incidents]], new GlideDateTime(score_start.getYear() + '-' +
 score_start.getMonth() + '-01'), score_start);
```

Information associée

PAFormulaUtils API

getChangePercentage(indicateur de chaîne, objet fromDate, objet toDate)

Renvoie le pourcentage de changement du score d'un indicateur entre deux dates spécifiées.

Paramètres

Nom	Type	Description
indicateur	Chaîne	Identificateur unique de l'indicateur pour lequel calculer le pourcentage de changement.

Traduction automatique

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

Paramètres (suite)

Nom	Type	Description
fromDate	Objet	Date initiale de la comparaison.
à ce jour	Objet	Date de fin de la comparaison

Renvoie

Type	Description
Numéro	Pourcentage de changement de l'indicateur spécifié entre les deux dates spécifiées.

Exemple :

```
var lastPeriod = new GlideDateTime(score_start.getYear() + '-' + score_start.getMonth() +
 '-01');
lastPeriod.addDaysUTC(-1);
pa.getChangePercentage($[[Number of open incidents]], lastPeriod, score_start);
```

Information associée

PAFormulaUtils API

getCurrentAggregateID()

Renvoie l'identificateur d'agrégat de séries chronologiques (sys_id) de l'indicateur de la formule actuelle. L'sys_id est renvoyée dynamiquement, à mesure que la sélection dans le Centre d'analyse champ change.

Paramètres

Nom	Type	Description
Aucun		

Renvoie

Type	Description
Chaîne	ID d'agrégat de séries chronologiques dynamiques de l'indicateur de la formule actuelle, tel qu'il change avec votre sélection dans le Centre d'analyse . S'il n'y a pas d'ID d'agrégat de séries chronologiques, la méthode ne renvoie pas de valeur.

Exemple :

```
var res = [[Number of open incidents]];
if(pa.getCurrentAggregateID() == '89ea4c11d7001100ba986f14ce6103dc')
  {
    res = 0;
  }
res;
```

Information associée

PAFormulaUtils API

Traduction automatique

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

getCurrentBreakdownID()

Renvoie l'identificateur de répartition de niveau 1 (sys_id) de l'indicateur de la formule actuelle. L'sys_id est renvoyée dynamiquement, à mesure que la sélection dans le Centre d'analyse champ change.

Utilisez cette méthode pour obtenir la sys_id de la répartition de niveau 1 lors de la modification de la formule pour une répartition spécifique.

Paramètres

Nom	Type	Description
Aucun		

Renvoie

Type	Description
Chaîne	ID de répartition dynamique de niveau 1 de l'indicateur de la formule en cours, tel qu'il change avec votre sélection dans le Centre d'analyse. S'il n'y a pas d'ID de répartition de niveau 1, la méthode ne renvoie pas de valeur.

Exemple :

```
var res = [[Number of open incidents]];
if(pa.getCurrentBreakdownSysID() == 'baec0752bf130100b96dac808c0739ed' &&
 pa.getCurrentElementSysID() == '8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7')
 {
 res = 0;
 }
res;
```

Information associée

PAFormulaUtils API

getCurrentBreakdownLevel2ID()

Renvoie l'identificateur de répartition de niveau 2 (sys_id) de l'indicateur de la formule actuelle. L'sys_id est renvoyée dynamiquement, à mesure que la sélection dans le Centre d'analyse champ change.

Utilisez cette méthode pour obtenir la sys_id de la répartition de niveau 2 lors de la modification de la formule pour une répartition spécifique.

Paramètres

Nom	Type	Description
Aucun		

Traduction automatique

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

Renvoie

Type	Description
Chaîne	ID de répartition dynamique de niveau 2 de l'indicateur de la formule en cours, tel qu'il change avec votre sélection dans le Centre d'analyse. S'il n'y a pas d'ID de répartition de niveau 2, la méthode ne renvoie pas de valeur.

Exemple :

```
var res = [[Number of open incidents]];
if(pa.getCurrentBreakdownLevel2ID() == 'baec0752bf130100b96dac808c0739ed' &&
 pa.getCurrentElementLevel2ID() == '8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7')
 {
 res = 0;
 }
res;
```

Information associée

PAFormulaUtils API

getCurrentElementID()

Renvoie l'identificateur d'élément de répartition de niveau 1 (sys_id) de l'indicateur de la formule actuelle. L'sys_id est renvoyée dynamiquement, à mesure que la sélection dans le Centre d'analyse champ change.

Utilisez cette méthode lors de la modification d'une formule pour un élément spécifique. Par exemple, utilisez cette méthode lors de l'exécution d'une requête pour compter différents attributs, par exemple en excluant les scores des changements des groupes qui ne changent pas.

Paramètres

Nom	Type	Description
Aucun		

Renvoie

Type	Description
Chaîne	ID d'élément de répartition dynamique de niveau 1 de l'indicateur de la formule en cours, tel qu'il change avec votre sélection dans le Centre d'analyse. S'il n'y a pas d'ID d'élément de répartition de niveau 1, la méthode ne renvoie pas de valeur.

Exemple :

```
var res = [[Number of open incidents]];
if(pa.getCurrentBreakdownID() == 'baec0752bf130100b96dac808c0739ed' &&
 pa.getCurrentElementID() == '8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7')
 {
 res = 0;
 }
res;
```

Traduction automatique

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

Information associée

PAFormulaUtils API

getCurrentElementLevel2ID()

Renvoie l'identificateur d'élément de répartition de niveau 2 (sys_id) de l'indicateur de la formule actuelle. L'sys_id est renvoyée dynamiquement, à mesure que la sélection dans le Centre d'analyse champ change.

Utilisez cette méthode lors de la modification d'une formule pour un élément spécifique. Par exemple, utilisez cette méthode lors de l'exécution d'une requête pour compter différents attributs, par exemple en excluant les scores des changements des groupes qui ne changent pas.

Paramètres

Nom	Type	Description
Aucun		

Renvoie

Type	Description
Chaîne	ID d'élément de répartition dynamique de niveau 2 de l'indicateur de la formule en cours, tel qu'il change avec votre sélection dans le Centre d'analyse. S'il n'y a pas d'ID d'élément de répartition de niveau 2, la méthode ne renvoie pas de valeur.

Exemple :

```
var res = [[Number of open incidents]];
if(pa.getCurrentBreakdownLevel2ID() == 'baec0752bf130100b96dac808c0739ed' &&
 pa.getCurrentElementLevel2ID() == '8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7')
  {
  res = 0;
  }
res;
```

Information associée

PAFormulaUtils API

getGap(Indicateur de chaîne, Objet onDate)

Renvoie l'écart avec la cible globale pour l'indicateur spécifié à la date spécifiée.

L'écart correspond à la différence entre le score à la date spécifiée et la cible. Pour un indicateur avec la direction MAXIMISER, l'écart est calculé comme le score moins la cible. Pour un indicateur avec la direction MINIMISER ou sans direction, l'écart est calculé comme la cible moins le score.

Paramètres

Nom	Type	Description
indicateur	Chaîne	Identificateur unique de l'indicateur pour lequel fournir des informations sur l'écart.
onDate	Objet	Date du score à utiliser pour comparer le score au score cible.

Traduction automatique

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

Renvoie

Type	Description
Numéro	Différence entre le score à la date spécifiée et le score cible global.

Exemple :

```
var a = pa.getGap($[[% of open overdue incidents]], score_start) / pa.getGlobalTarget($[[% of
 open overdue incidents]],score_start);
var b = pa.getGap($[[Average age of last update of open incidents]], score_start) /
 pa.getGlobalTarget($[[Average age of last update of open incidents]], score_start);
var c = pa.getGap($[[Number of open incidents]], score_start) / pa.getGlobalTarget($[[Number
 of open incidents]], score_start);
var res = 100 - (100 * (a + b + c) / 3);
res;
```

Information associée

PAFormulaUtils API

getGlobalTarget(indicateur de chaîne, objet onDate)

Renvoie la cible globale associée à l'indicateur spécifié pour la date spécifiée.

Paramètres

Nom	Type	Description
indicateur	Chaîne	Identificateur unique de l'indicateur.
onDate	Objet	Date à laquelle la cible globale doit être renvoyée.

Renvoie

Type	Description
Numéro	Cible globale pour la date et l'indicateur spécifiés.

Exemple :

```
pa.getGlobalTarget($[[% of open overdue incidents]],score_start);
```

Information associée

PAFormulaUtils API

getPersonalTarget(indicateur de chaîne, objet onDate)

Renvoie la cible personnelle associée à l'indicateur spécifié pour la date spécifiée.

Utilisez cette méthode pour obtenir un score d'index personnel. « Personnel » fait référence à l'utilisateur actif qui consulte le Centre d'analysefichier .

Paramètres

Nom	Type	Description
indicateur	Chaîne	Identificateur unique de l'indicateur.
onDate	Objet	Date à laquelle la cible personnelle doit être renvoyée.

Traduction automatique

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

Renvoie

Type	Description
Numéro	Cible personnelle pour la date et l'indicateur spécifiés.

Exemple :

```
var a = pa.getGap($[[% of open overdue incidents]], score_start) / pa.getPersonalTarget($[[%
 of open overdue incidents]],score_start);
var b = pa.getGap($[[Average age of last update of open incidents]], score_start) /
 pa.getPersonalTarget($[[Average age of last update of open incidents]], score_start);
var c = pa.getGap($[[Number of open incidents]], score_start) /
 pa.getPersonalTarget($[[Number of open incidents]], score_start);
var res = 100 - (100 * (a + b + c) / 3);
res;
```

Information associée

PAFormulaUtils API

getScore(indicateur de chaîne, objet onDate)

Renvoie le score de l'indicateur spécifié pour la date spécifiée.

Paramètres

Nom	Type	Description
indicateur	Chaîne	Identificateur unique de l'indicateur dont le score doit être récupéré.
onDate	Objet	Date à laquelle le score doit être renvoyé.

Renvoie

Type	Description
Numéro	Score pour la date et l'indicateur spécifiés.

Exemple :

```
pa.getScore($[[Number of open incidents]], score_end);
```

Information associée

PAFormulaUtils API

Empêcher un indicateur de contribution d'une formule de suivre les répartitions

Vous pouvez sélectionner des indicateurs de contribution dans une formule à ne pas décomposer. Lorsqu'un utilisateur applique une répartition à l'indicateur de formule, la répartition ne s'applique pas à ces indicateurs.

Lorsque vous appliquez une répartition à un indicateur de formule, par exemple sur un tableau de bord de répartition, la répartition s'applique à tous les indicateurs de contribution. Vous empêchez qu'un indicateur de contribution soit décomposé à l'aide de la syntaxe {{Indicator}}. Vous pouvez également empêcher un indicateur de contribution de suivre les répartitions en décochant la case **Autoriser les répartitions** dans la boîte de dialogue **Rechercher un indicateur** . Cette boîte de dialogue s'ouvre lorsque vous créez

Traduction automatique

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

Par exemple, considérez la formule [[Incidents]] / [[Clients]]. Si vous appliquez une répartition par région à cet indicateur et spécifiez EU comme élément de répartition, l'indicateur de formule renvoie les scores à l'aide de la formule [[Incidents > région = eu]] / [[Clients > région = eu]]. Toutefois, pour afficher les incidents de l'UE divisés par le nombre total d'incidents dans toutes les régions, vous pouvez écrire la formule comme [[Incidents]] / {{Clients}}. L'utilisation du format {{Indicator}} fait que l'indicateur Clients ignore les répartitions. De cette façon, lorsque vous appliquez la répartition par région avec l'élément de répartition UE, cet indicateur de formule équivaut à la formule [[Incidents > région = eu]] / [[Clients]].

Vous pouvez toujours spécifier une répartition et un élément pour un indicateur de contribution qui ne suit pas les répartitions pour l'ensemble de l'indicateur de formule. Considérons la formule [[Incidents]] / {{Clients > importance = élevée}}. Dans cet exemple, le dénominateur de formule est toujours décomposé pour inclure uniquement les clients d'importance élevée. Toute répartition appliquée à l'indicateur de formule, telle que la répartition par région, ne s'applique pas à l'indicateur Clients.

Matrices de répartition dans les indicateurs de formule

Les indicateurs de formule héritent des matrices de répartition des indicateurs de la formule.

Si tous les indicateurs de la formule collectent des matrices de répartition, des répartitions de second niveau sont disponibles pour l'indicateur de formule. Si aucun des indicateurs de la formule ne collecte de matrices de répartition, les répartitions de second niveau ne sont pas disponibles pour l'indicateur de formule. Si seuls certains des indicateurs de la formule collectent des matrices de répartition, seuls ces indicateurs peuvent être répartis à un deuxième niveau.

Example: Formule avec deux indicateurs de contribution où les matrices de répartition sont calculées pour un ou les deux indicateurs

Prenons le cas où des matrices de répartition sont collectées pour les indicateurs « Âge cumulé des incidents ouverts » et « Nombre d'incidents ouverts ». Vous allez maintenant créer un indicateur avec la formule suivante :

```
[[Summed age of open incidents]]/[[Number of open incidents]]/24
```

Un jour donné, le score de cet indicateur de formule est de 170, calculé comme suit :

```
Summed age of open incidents with Category = Software and Priority = 2: 8,152 hours
Number of open incidents with Category = Software and Priority = 2: 2
Formula: 8152/2/24=170
```

Que se passe-t-il si la matrice de répartition est calculée uniquement pour « l'âge cumulé des incidents ouverts » ? Dans ce cas, le « Nombre d'incidents ouverts » est ventilé uniquement par catégorie et non par priorité. Le score pour le même indicateur de formule le même jour est de 11, calculé comme suit :

```
Summed age of open incidents with Category = Software and Priority = 2: 8,152 hours
Number of open incidents with Category = Software: 31
Formula: 8152/31/24=11
```

Application de séries chronologiques aux indicateurs de résultat ou de contribution

Pour un indicateur de formule, une agrégation de séries chronologiques peut s'appliquer soit à chaque indicateur de la formule individuellement, soit au résultat de la formule.

Décidez du mode d'application de l'agrégation de séries chronologiques avec l'option **Appliquer les séries chronologiques au résultat** . Vous pouvez sélectionner ou désactiver

Traduction automatique

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

cette option dans l'onglet **Autres** propriétés d'un enregistrement d'indicateur de formule. Cette option s'applique à toutes les agrégations de séries chronologiques que vous appliquez à l'indicateur dans Interface utilisateur principale Widgets de Performance Analytics et Centre d'analyse, ou dans Visualisations de données dans Analyse de la plateforme. Cette option s'applique également aux séries chronologiques par défaut si elles sont définies sur l'indicateur.

Remarque :

- Les séries chronologiques par défaut s'appliquent uniquement sur le et Détails des KPI.Centre d'analyse Si vous ne sélectionnez pas d'agrégation de séries chronologiques sur un widget ou une visualisation de données, les séries chronologiques par défaut ne s'appliquent pas.
- Pour que le paramètre prenne effet sur le Centre d'analyse ou Détails des KPI, vous devez choisir un agrégat réel, si l'indicateur n'a pas de série chronologique par défaut. Si la série chronologique correspond uniquement à la fréquence d'indicateur (quotidienne, hebdomadaire, etc.), le paramètre**Appliquer les séries chronologiques aux résultats** ne s'applique pas.

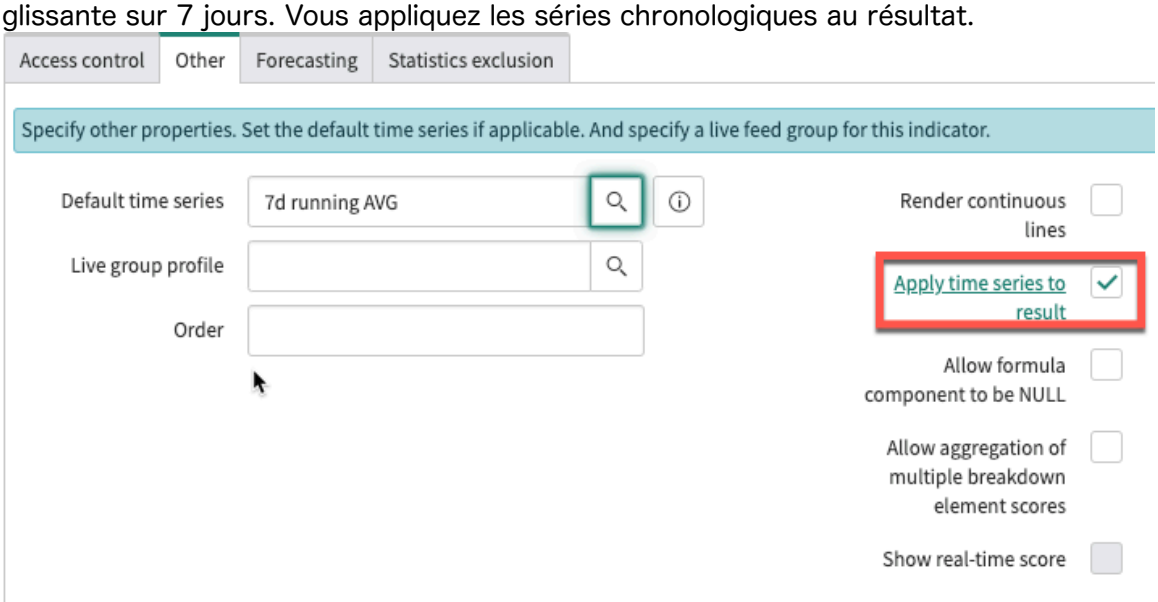
Lorsque **l'option Appliquer les séries chronologiques au résultat** est cochée, la formule est d'abord évaluée, puis la série chronologique sélectionnée est appliquée au résultat final. Lorsque **l'option Appliquer les séries chronologiques au résultat n'est** pas cochée, chaque indicateur de contribution est évalué et les séries chronologiques par défaut lui sont appliquées. Ensuite, la formule est évaluée. Les résultats entre les deux paramètres peuvent différer considérablement. Aucun des deux paramètres n'est mauvais, mais vous devez bien réfléchir à ce que vous mesurez avant de faire votre choix.

Example: Appliquer une série chronologique au résultat par rapport à son application à des indicateurs de contribution

Prenons l'indicateur de formule « % de nouveaux incidents P1 ». Chaque jour, cet indicateur calcule le pourcentage de nouveaux incidents de priorité 1 - Critique :

([[Nombre de nouveaux incidents > Priorité = 1 - Critique]] / [[Nombre de nouveaux incidents]]) * 100

Vous décidez si vous souhaitez que le résultat affiche une moyenne d'exécution sur 7 jours par défaut sur le Centre d'analyse. Dans l'onglet **Autre** de l'enregistrement d'indicateur, vous sélectionnez la série chronologique par défaut de la MOY glissante sur 7 jours. Vous appliquez les séries chronologiques au résultat.



Traduction automatique

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

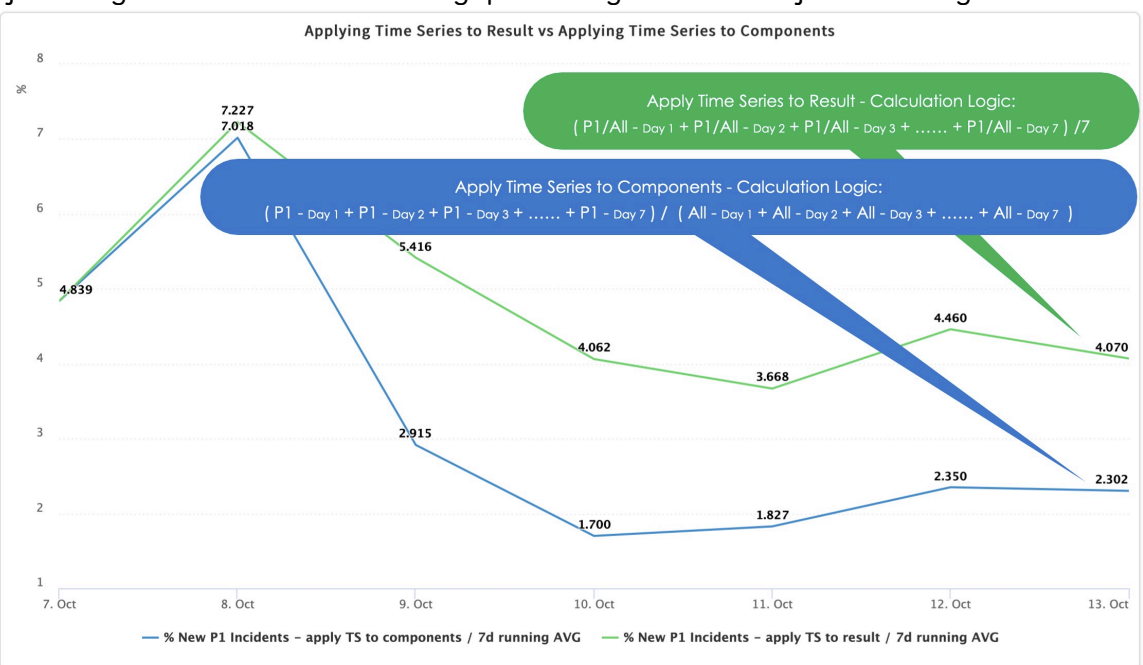
Dans le calcul résultant, la formule est résolue pour chaque jour. Ensuite, la moyenne du résultat est prise pour ce jour-là et les six jours précédents :

((Nouveau P1/Tout nouveau$_{Jour\ 1}$ * 100) + (Nouveau P1/Tout nouveau$_{Jour\ 2}$ * 100)+ ... (Nouveau P1/Tout nouveau$_{Jour\ 7}$ *100)) / 7

Vous ne savez pas si vous voulez la moyenne sur 7 jours du résultat final ou la moyenne sur 7 jours de chaque indicateur. Ainsi, vous copiez l'indicateur de formule précédent, avec les mêmes séries chronologiques, mais avec **l'option Appliquer les séries chronologiques au résultat** décochée. À présent, la série chronologique est appliquée séparément aux indicateurs de contribution Nombre de nouveaux incidents > priorité = 1 - Critique et Nombre de nouveaux incidents avant que la formule ne soit résolue :

(Nouveau P1$_{Jour\ 1}$ + Nouveau P1$_{Jour\ 2}$ + ... Nouveau P1$_{Jour\ 7}$) / (Tout nouveau$_{Jour\ 1}$ + Tout nouveau$_{Jour\ 2}$ + ... Tout nouveau$_{Jour\ 7}$) * 100

Vous tracez les deux indicateurs de formule dans un widget de série chronologique pour voir la différence de résultat entre les deux paramètres. Étant donné que les séries chronologiques par défaut ne s'appliquent qu'à , Centre d'analysevous ajoutez également la série chronologique MOY glissante de 7 jours au widget :



Information associée

Application d'agrégations de séries chronologiques

Détecter les indicateurs sans score dans une formule

En tant que créateur de formule, vous pouvez gérer les indicateurs de contribution qui ont des scores nuls. Définissez d'abord l'indicateur de formule pour calculer la formule même lorsqu'il contient un score null.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les formules des indicateurs de formule contiennent généralement un ou plusieurs autres indicateurs. Si l'un de ces indicateurs n'a pas de score, la formule n'est pas calculée par défaut et l'indicateur de formule ne renvoie aucun score. Il existe toutefois plusieurs cas d'utilisation permettant d'identifier l'indicateur qui n'a pas de score

Traduction automatique

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

au lieu de voir l'indicateur de formule renvoyer null. Commencez par activer la formule à calculer lorsqu'un indicateur de la formule n'a pas de score. Ensuite, vous pouvez affecter une valeur à un indicateur sans score.

Procédure

1. Ouvrez l'indicateur de formule qui vous intéresse.
2. Sélectionnez **Autoriser la valeur null du composant de formule**.
3. Dans la **formule**, ajoutez une instruction `if{} else {}` qui attribue une valeur à un indicateur lorsqu'il n'a pas de score.

Example: Indicateur de champ avec Autoriser la valeur Null pour le composant de formule

Considérez les indicateurs de formule suivants pour une période de collecte lorsqu'il n'y a aucun incident fermé, de sorte que l'indicateur Nombre d'incidents fermés n'ait pas de score.

Formule 1 :

```
[[Number of open incidents]] / [[Number of closed incidents]]
```

Formule 2 :

```
[[Formula 1]] + 23
```

Formule 3 :

```
if ([[Formula 1]] == null) { 23 } else { 11 }
```

Formule 4 :

```
[[Formula 2]] || 64
```

Formule 5 :

```
(([[Formula 1]] == null && [[Formula 2]] == null) ? 11 : 18)
```

Si **l'option Autoriser la valeur null du composant de formule n'est** sélectionnée pour aucun des indicateurs de formule, aucun d'entre eux n'a de score.

Si **l'option Autoriser la valeur null du composant de formule** est sélectionnée pour tous les indicateurs de formule, ils obtiennent les scores suivants :

- Formule 1 = nul
- Formule 2 = 23
- Formule 3 = 23
- Formule 4 = 64
- Formule 5 = 11

La Formule 2, la Formule 3, la Formule 4 et la Formule 5 représentent quatre façons différentes de gérer le score nul.

Traduction automatique

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

Indexation de plusieurs indicateurs dans une formule

Vous pouvez écrire une formule pour mesurer l'écart par rapport à l'objectif global de plusieurs indicateurs combinés. Un tel indicateur de formule est appelé « indicateur d'indice ».

Les performances des processus, des services, des groupes et des autres entités commerciales sont souvent suivies et surveillées à l'aide de plusieurs indicateurs. Lors de l'affichage et de l'analyse des performances de ces processus, services aux entreprises ou groupes de travail, l'image globale peut être confuse et ambiguë. Par exemple :

- Bien que les scores de trois indicateurs se soient quelque peu améliorés, les scores de 2 d'entre eux sont toujours inférieurs à la cible et 1 est au-dessus de la cible.
- Le score d'un indicateur est resté plus ou moins le même et est toujours inférieur à la cible.
- Le score d'un indicateur s'est considérablement détérioré, mais il est heureusement juste au-dessus de l'objectif.

En regardant ces informations, les réponses aux questions suivantes ne sont pas claires :

- Les performances globales du processus/service/groupe sont-elles toujours égales ou supérieures au niveau souhaité ?
- Les performances globales se sont-elles améliorées ?

Un indicateur d'indice peut répondre à ces questions. Avec un indicateur d'indice, les scores de plusieurs indicateurs sont agrégés en un seul score. Il s'agit d'une moyenne pondérée de plusieurs indicateurs. Si la somme pondérée de ces indicateurs s'améliore, le score calculé de la formule de l'indice augmente. Comme pour tout autre indicateur, l'indicateur d'indice indique si le score est bon ou non et si le score s'est amélioré ou non.

Le principe d'un indicateur d'indice est de calculer une valeur de score indexée à 100 pour chaque indicateur. Lorsque vous disposez de ces scores indexés, vous êtes mathématiquement autorisé à en calculer une moyenne globale.

Pour être inclus dans un indicateur d'indice, un indicateur doit avoir une direction et une cible. La formule de base pour calculer le score indexé pour un indicateur qui a une direction **Maximiser** est la suivante :

```
100 + (((actual score - target) / target) * 100)
```

Pour les indicateurs qui ont une direction **Minimiser** , la formule est la suivante :

```
100 - (((actual score - target) / target) * 100)
```

Si vous pondérez les indicateurs de façon uniforme, vous pouvez indexer l'agrégation finale sur 100 au lieu d'indexer les indicateurs individuels sur 100.

Vous pouvez utiliser les méthodes de l'API *`PAFormulaUtils()`* pour obtenir l'écart entre le score et la cible de l'indicateur à partir du Centre d'analysefichier . Pour plus d'informations, consultez Obtenir des méthodes d'analyse dans les formules:

```
pa.getGap(indicator, On date) / pa.getGlobalTarget(indicator, On date)
```

En raison de l'opérateur différent pour la direction différente, si le score d'un indicateur sous-jacent s'améliore (à la hausse ou à la baisse), le score de l'indicateur d'index augmente. Par conséquent, définissez toujours la direction de l'indicateur d'index sur **Maximiser**.

Traduction automatique

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

Si aucune valeur cible n'est définie pour un indicateur, utilisez plutôt une valeur de norme. Les indicateurs dont la valeur cible ou la valeur de la norme est égale à 0 ne peuvent pas être utilisés dans l'indicateur d'indice, car cela nécessiterait une division par 0.

Fixez une cible de 100 pour chaque indicateur d'indice. Cet objectif est le score indexé global calculé si tous les indicateurs sous-jacents ont un score réel égal à leur valeur cible ou norme.

Un indicateur d'indice mesure l'écart par rapport à l'objectif global de plusieurs indicateurs combinés. Il s'agit de mesurer le « pourcentage de réalisation des objectifs ».

Example: Indicateur d'index utilisant les méthodes PAFormulaUtils()

Dans l'exemple suivant, vous voulez un index unique qui agrège l'écart entre le score et l'objectif global pour les indicateurs suivants :

- Pourcentage d'incidents en retard.
- Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts.
- Nombre total d'incidents ouverts.

Pour obtenir cet index unique, procédez comme suit pour produire un indicateur d'index :

1. Vous accédez à **Analyse des performances** > **Indicateurs de formule** et cliquez sur **Nouveau**. Les indicateurs d'index sont un cas d'utilisation d'indicateurs de formule.
2. Vous donnez à l'indicateur un nom significatif, par exemple **Écart d'incidents d'agrégat.**
3. Étant donné que vous créez un indicateur d'index, vous définissez la **direction** sur **Maximiser**.
4. Dans le champ **Formule** , vous utilisez les fonctions **Rechercher une méthode** et **Parcourir un indicateur** pour créer la formule suivante :

```
var a = pa.getGap($[[% of open overdue incidents]], score_start) / pa.getGlobalTarget($[[%
 of open overdue incidents]],score_start);
var b = pa.getGap($[[Average age of last update of open incidents]], score_start) /
 pa.getGlobalTarget($[[Average age of last update of open incidents]], score_start);
var c = pa.getGap($[[Number of open incidents]], score_start) /
 pa.getGlobalTarget($[[Number of open incidents]], score_start);
var res = 100 - (100 * (a + b + c) / 3);
res;
```

   Les trois indicateurs sont pondérés de manière égale, de sorte que l'agrégation est indexée sur 100 au lieu des indicateurs individuels.

Changements à score_start/fin en raison de fuseaux horaires différents de l'utilisateur

Pour les indicateurs de formule, les valeurs des variables `score_start` et `score_end` sont calculées en fonction du fuseau horaire de l'utilisateur qui exécute la formule. Si les utilisateurs de fuseaux horaires différents exécutent la même formule, les valeurs de `score_start` et de `score_end` changent.

⚠ Avertissement :
La valeur de date des variables `score_start` et `score_end` peut changer lorsque des utilisateurs de fuseaux horaires différents affichent la même formule.

Les formules peuvent inclure des variables `score_start` ou `score_end` comme paramètres pour les indicateurs auxquels la formule fait référence. Ces variables représentent la première et la dernière seconde de la période de collecte spécifique calculée pour l'indicateur référencé. Les valeurs des variables `score_start` et `score_end` sont calculées

Traduction automatique

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

à partir de la différence entre le fuseau horaire de l'utilisateur exécutant la formule et le fuseau horaire du serveur de base de données, qui est GMT. Un utilisateur exécute une formule chaque fois qu'il affiche l'indicateur de formule dans un widget de tableau de bord ou sur le Centre d'analyse. Par conséquent, la valeur de date du début ou de la fin de la période de collecte peut différer lorsque différents utilisateurs affichent la même formule.

Example: Différentes valeurs de score_end pour différents fuseaux horaires d'utilisateur

Prenons l'exemple d'un indicateur de formule avec une fréquence quotidienne et la formule suivante :

```
pa.getScore($[[Number of open incidents]], score_end);
```

Trois utilisateurs différents affichent un widget de tableau de bord avec cet indicateur de formule le 18 octobre. Le serveur de base de données considère que score_end pour le 18 octobre est 23 :59 :59 GMT le 18 octobre.

- Un utilisateur se trouve dans le fuseau horaire Europe/Berlin. Leur valeur score_end est « 2019-10-18 21 :59 :59 », et la partition de la date du 18 octobre est renvoyée.
- Un utilisateur se trouve dans le fuseau horaire des États-Unis/Pacifique. Leur valeur score_end est « 2019-10-19 06 :59 :59 », et le score de la date du 19 octobre est renvoyé.
- Un utilisateur se trouve dans le fuseau horaire GMT. Leur valeur score_end correspond au serveur de base de données, « 2019-10-18 23 :59 :59 », et le score pour la date du 18 octobre est renvoyé.

Information associée

Analyse des performances variables

Indicateurs manuels

Les indicateurs manuels n'utilisent pas les scores collectés à partir d'une base de données. Les indicateurs manuels sont généralement utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir de l'instance ServiceNow , car elles proviennent d'un système externe, telles que les données client d'un système de vente tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin, pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les indicateurs manuels ne sont pas associés à une source d'indicateur. Les scores des indicateurs manuels ne sont pas générés automatiquement par une tâche de collecte de données. Au lieu de cela, remplissez ces indicateurs en ajoutant manuellement des scores à la feuille des scores.

Remarque :

- Vous devez disposer d'un abonnement pour Analyse des performances créer des indicateurs.
- Si vous utilisez Domain Separation, l'indicateur est créé dans le domaine dans lequel vous vous trouvez.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Indicateurs** > **Indicateurs manuels** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez à l'indicateur un nom descriptif, par exemple Nombre d'incidents critiques.
3. Dans le champ **Fréquence** , sélectionnez la fréquence à laquelle les scores sont définis.
   La valeur par défaut est **Quotidien**.

   Remarque :
   La fréquence d'un indicateur manuel spécifie comment visualiser ses données. Par exemple, si vous définissez les points de données par jour ou par mois dans les graphiques, le paramètre affecte également la feuille des scores, de sorte qu'il détermine si vous pouvez entrer des valeurs quotidiennes ou mensuelles.

4. Si vous préférez que le score de cet indicateur augmente ou diminue au fil du temps, sélectionnez **Maximiser** ou **Minimiser** dans le champ **Direction** .
   Les outils d'analyse et les affichages graphiques utilisent cette **direction** avec cet indicateur.

   Conseil :
   Définissez une direction chaque fois que vous le pouvez. Tous les indicateurs clés doivent être définis sur Maximiser ou Minimiser.

5. **Facultatif :** Spécifiez l'une de ces propriétés d'indicateur :

Champ	Description
Unité	Unité de mesure du score, par exemple le nombre, les jours ou les pourcentages. (Optional) Pour collecter des scores dans la devise de référence du système dans un champ Prix, Devise ou Devise FX, sélectionnez **Utiliser la devise de référence**. Pour plus d'informations, consultez Scores des indicateurs dans la devise de référence. Si vous sélectionnez % ou une période comme unité, envisagez d'exclure certains types de séries chronologiques de l'application à l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Exclure les séries chronologiques d'un indicateur. Si vous sélectionnez l'heure comme unité, l'heure est indiquée sous forme de jours, d'heures et de minutes. Si la propriété `glide.ui.duration.seconds.enabled` système existe et qu'elle est vraie, les secondes s'affichent également. Dans ce cas, les secondes sont également affichées pour tous les champs de temps de l'instance et sont incluses dans les exportations vers Microsoft Excel.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Précision	Nombre de chiffres derrière le séparateur décimal. Pour plus d'informations, consultez Arrondi et précision des indicateurs. Ce champ n'est pas disponible lorsque l'unité est **Utiliser la devise de référence**. Dans ce cas, la précision est héritée de la devise de référence.
Format de nombre	Les abréviations utilisées pour les grands nombres, des milliers aux trillions. Pour plus d'informations, consultez Arrondi et précision des indicateurs.
Clé	Identifie l'indicateur comme un indicateur clé. Utilisé uniquement pour filtrer la liste des indicateurs dans **Analyse des performances** > **Centre d'analyse**.

6. Dans l'onglet **Contrôle d'accès** , définissez s'il faut publier cet indicateur dans le Centre d'analyse et la liste des KPI sur l'expérience Analyse de la plateforme , et si vous souhaitez limiter la visibilité de l'indicateur par utilisateur, groupe ou rôle.
7. Dans l'onglet **Contrôle d'accès** , définissez quel utilisateur est le **contributeur** autorisé à renseigner les scores des indicateurs.
   Vous pouvez sélectionner uniquement un utilisateur disposant du rôle pa_admin, pa_power_user ou pa_contributor.
8. Dans **l'onglet Autre** , définissez diverses propriétés diverses.

Champ	Description
Séries chronologiques par défaut	Fonction analytique prédéfinie, telle qu'une moyenne d'exécution sur 7 jours, à appliquer à l'indicateur au lieu d'afficher les scores bruts de l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Vous ne pouvez pas définir les séries chronologiques par défaut pour un indicateur qui utilise un calendrier d'entreprise ou fiscal. Ces calendriers ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques.
Profil de groupe actif	Enregistrement de profil de groupe en direct [live_group_profile] pour un groupe Flux en direct. Spécifiez un profil de groupe pour que ce groupe reçoive des notifications concernant cet indicateur.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Pour plus d'informations sur cette application sociale sur la , consultez Flux Now Platformen direct .
Valeur quand nul	Valeur qui est insérée comme score lorsqu'aucune valeur n'est collectée. Cette valeur s'applique uniquement au score de l'indicateur. Cela n'a pas d'impact sur les scores des éléments de répartition.
Ordre	Nombre indiquant l'ordre d'affichage des indicateurs dans le Centre d'analyse . Les indicateurs dont la valeur est la plus faible sont affichés en haut de la liste. Si aucune valeur n'est fournie dans le champ **Ordre** , les indicateurs sont affichés de a à z à l'aide du champ **Nom** . Pour utiliser le champ Ordre, vous devez saisir les numéros d'ordre de tous les indicateurs. Si vous saisissez des nombres pour quelques indicateurs seulement, l'ordre d'affichage des indicateurs revient à a à z.
Afficher des lignes continues	Lorsque cette option est sélectionnée, les Centre d'analyse et Détails des KPI affichent des lignes de données ininterrompues pour cet indicateur, même en l'absence de données pour une date spécifique. Ce comportement peut être utile lors de l'affichage de jeux de données avec des dates de démarrage variables ou pour des données qui ne sont pas régulièrement mises à jour, telles que les informations de stock. Les lignes continues ne sont pas restituées lorsqu'une série chronologique est définie sur l'indicateur ou le Centre d'analyse fichier .

9. **Facultatif :** Dans l'onglet **Prévision,** définissez la méthode de prévision, le nombre de périodes de collecte de données à prévoir, la quantité de données historiques sur lesquelles baser la prévision, ainsi que les limites supérieure et inférieure des valeurs de prévision.
   Pour plus d'informations, consultez Prévisions des scores Performance Analytics.

Que faire ensuite

Créez des répartitions manuelles et affectez-les à cet indicateur. Ensuite, ajoutez manuellement des scores.

Information associée

Répartitions manuelles

Ajouter ou modifier manuellement des scores d'indicateur

Traduction automatique

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

Prévisions des scores Performance Analytics

Analyse des performances vous permet de prévoir les scores futurs en fonction du comportement passé. Vous pouvez prévoir des scores sur les widgets de séries chronologiques, Détails des KPIles visualisations de données de séries chronologiques et le Centre d'analyse. Les scores de prévision apparaissent sous la forme d'une ligne pointillée.

La prévision est configurée dans l'onglet **Prévision** de l'enregistrement d'indicateur. Le nombre de points de données inclus dans la prévision dépend de la fréquence de l'indicateur et du nombre de **périodes de prévision** configurées sur l'indicateur. Une période est un nombre défini de scores basé sur la fréquence de l'indicateur. Quels que soient les paramètres et la méthode de prévision, pas plus de 2 688 points de données de prévision sont générés.

Remarque :
Dans les visualisations de données de séries chronologiques sur un espace de travail configurable, vous pouvez remplacer la configuration de prévision définie sur l'indicateur. Ce remplacement s'applique uniquement à cette visualisation de données.

De même, dans les visualisations de données de séries chronologiques, vous n'êtes pas limité aux prévisions sur Analyse des performances les indicateurs. Si vous disposez d'une version d'abonnement de , vous pouvez générer des prévisions pour n'importe quelle source de données, à l'exception des Analyse des performancestables. Pour plus d'informations, consultez Créer une visualisation de séries chronologiques dans Designer de visualisation.

Cette fonctionnalité nécessite l'application Data Visualizations 24.0.x à partir ServiceNow® Storedu .

Information associée

Créer un indicateur automatisé

Configurer les prévisions sur un indicateur

Dans l'enregistrement d'un indicateur automatisé, configurez les prévisions telles qu'elles s'afficheront dans les visualisations de données , Analyse des performances widgets Centre d'analyseet séries chronologiques.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user, pa_admin, admin

Procédure

1. Accédez à la **Analyse des performances** > **Indicateurs** > **Indicateurs automatisés**.
2. Ouvrez l'indicateur automatisé pour lequel vous souhaitez configurer les prévisions.
3. Accédez à l'onglet **Prévision.**
4. Paramétrez les valeurs suivantes :

Champ	Description
Méthode de prévision utilisée	Méthode statistique utilisée par le système pour prévoir les valeurs de cet indicateur. La valeur par défaut est Auto, ce qui signifie que le système choisit la méthode qui correspond le mieux aux

Traduction automatique

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

Champ	Description
	données. Pour plus d'informations, consultez Sélection de la méthode de prévision.
Périodes avant la prévision	Nombre de périodes de données dans le futur pour les scores prévus. **Remarque :** La durée des périodes est basée sur la fréquence de l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Périodes de prévision des indicateurs.
Limite inférieure de la prévision	Valeur significative la plus faible d'un score de prévision. Si un score inférieur à cette valeur est prévu, cette valeur s'affiche à la place.
Limite supérieure de la prévision	Valeur significative la plus élevée d'un score de prévision. Si un score supérieur à cette valeur est prévu, cette valeur s'affiche à la place.

5. Sélectionnez les scores sur lesquels baser la prévision.

Option	Description
Tous les scores	Tous les scores qui ont été collectés pour cet indicateur
Périodes précédentes	Nombre de périodes de données avant le présent sur lesquelles baser les prévisions. Ces périodes de données sont de la même longueur que celles de **la section Périodes de prévision**. Si vous sélectionnez Périodes précédentes, spécifiez également le nombre de périodes dans le champ **Périodes** .
Début fixe	Tous les scores collectés après une date de début. Si vous sélectionnez Début fixe, spécifiez également la **date de début**.

Sélection de la méthode de prévision

Si vous êtes un expert en statistiques, vous pouvez sélectionner une méthode de prévision manuellement. Par défaut, l'instance choisit automatiquement la meilleure méthode pour vous, en fonction de l'ajustement de la méthode.

Pour déterminer la méthode de prévision la mieux adaptée, l'instance génère des prévisions à l'aide de chaque méthode de prévision avec vos données historiques. L'instance compare ensuite ces prévisions avec les données les plus récentes en fonction de la date à laquelle vous souhaitez effectuer la prévision. L'instance effectue cette évaluation chaque fois qu'elle affiche la prévision. Par conséquent, la collecte de scores supplémentaires ou la modification de la période de prévision peut modifier la méthode de prévision utilisée.

Par exemple, si vous configurez un indicateur avec une fréquence quotidienne pour planifier deux périodes à l'avance, l'instance applique chaque méthode de prévision à vos données historiques de plus de deux semaines. Ensuite, l'instance compare ces prévisions aux données des deux dernières semaines. La prévision qui correspond le mieux aux données

Traduction automatique

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

des deux dernières semaines est ensuite recalculée à l'aide de l'ensemble des données. L'instance affiche les résultats de ce calcul final dans ou Centre d'analyse dans Détails des KPI.

Méthodes de prévision

Analyse des performances peut utiliser les méthodes de prévision standard suivantes.

Méthode	Description
Linéaire	Génère une prévision de régression linéaire basée sur les scores historiques, en utilisant la constante et la tendance comme variables explicatives.
Saisonnier	Génère une prévision de régression linéaire basée sur les scores historiques, en utilisant des variables indicatives saisonnières comme variables explicatives. Une « saison » pour cette analyse est une période.
Tendance saisonnière	Comme saisonnier, mais inclut une tendance comme variable explicative.
Tendances saisonnières Loess (STL)	Génère une prévision saisonnière basée sur la fonction la mieux adaptée. Cette méthode adapte une tendance, une saison et un processus de bruit aléatoire aux données à l'aide d'une approche de moyenne mobile pondérée de manière exponentielle. La prévision est basée sur l'ensemble des données, en accordant plus d'importance aux observations plus récentes Une « saison » pour cette analyse est une période.
Forêt aléatoire (RF)	Crée une combinaison d'arbres de décision où les prédictions produites par ces arbres sont moyennées pour obtenir une prédiction unique. Le caractère aléatoire provient du fait que chaque arbre est construit à partir d'un sous-ensemble aléatoire des données et des entrées disponibles. Pour plus d'informations sur la méthode de la forêt aléatoire, consultez cet article de Medium .
Autorégressif (AR)	Le modèle autorégressif (AR) prévoit les valeurs futures d'un indicateur à l'aide d'une combinaison linéaire d'une tendance, de variables indicatives saisonnières et de valeurs passées. À l'instar du modèle de forêt aléatoire (RF), le modèle AR recherche le meilleur nombre de décalages. Cependant, le modèle AR relie linéairement les valeurs actuelles aux valeurs passées, tandis que le modèle RF n'est pas linéaire.

Périodes de prévision des indicateurs

En fonction de la fréquence du score, une durée différente est sélectionnée. Consultez le tableau pour connaître la durée de la période utilisée pour votre série.

Fréquence de score	Nombre de points de données par période	Durée totale de la période
Quotidien	7	1 semaine
Hebdomadaire	13	1 trimestre
Deux fois par semaine	6	1 trimestre
Quatre fois par semaine	13	1 année
Tous les mois	12	1 année
Deux fois par mois	6	1 année
Trimestriel	4	1 année
Par trimestre fiscal	4	1 année

Traduction automatique

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

Fréquence de score	Nombre de points de données par période	Durée totale de la période
Semestriel	2	1 année
Annuel	4	4 années
Par exercice fiscal	4	4 années

Prévisions et objectifs

Lorsque la prévision est activée pour un indicateur et qu'une cible globale est définie, la prévision indique quand la cible sera atteinte.

En outre, l'instance envoie une notification 14 jours avant que la cible ne soit atteinte. Vous pouvez modifier le nombre de jours avant l'envoi de la notification en définissant la `pa.job.forecast.target.days_to_check` propriété.

Cette fonctionnalité n'est disponible que pour les cibles globales. Les seuils et les cibles personnelles n'interagissent pas avec les prévisions.

Information associée

Analyse des performances Cibles et seuils

Prévision avec agrégations de séries chronologiques

Si vous appliquez une agrégation de séries chronologiques à un indicateur, la durée de la période de prévision change. Le changement dépend du type de série chronologique.

Effets de l'agrégation de séries chronologiques sur les périodes de prévision

Agrégat de temps	Effet sur la période de prévision	Exemple
En cours d'exécution	Le nombre de points dans la période est égal à la valeur du champ « plage ».	Pour une somme cumulée sur 7 jours, la période de prévision comporte 7 points de données. Pour une somme cumulée sur 28 jours, elle comporte 28 points de données.
Par période	La période sélectionnée est traitée comme s'il s'agissait de la fréquence de l'indicateur.	Un agrégat de temps « Par semaine » appliqué à un indicateur quotidien comporte 13 points de données par période de prévision, qui dure un trimestre. Cette période de prévision est la même que pour un indicateur hebdomadaire sans agrégat de temps.
À la date	La durée de la période correspond à l'intervalle de temps de l'agrégation. Le nombre de points de données par période est un produit de cet intervalle de temps et de la fréquence de l'indicateur.	Consultez la suite de cette section.

Pour un indicateur avec la fréquence quotidienne, vous disposez du nombre de points de données par période suivant pour les agrégations à ce jour :

Points de données par période pour un indicateur quotidien avec une agrégation de temps à ce jour

Semaine jusqu'à ce jour	Mois jusqu'à ce jour	Trimestre jusqu'à ce jour	Année jusqu'à ce jour
7	30	91	365

Traduction automatique

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

À une exception près, les indicateurs avec des fréquences non quotidiennes ne prennent en charge que les agrégations d'heures depuis le début de l'année. Les indicateurs mensuels sont l'exception. Ils prennent également en charge les agrégations de temps trimestriel à ce jour. Un indicateur mensuel avec une agrégation trimestrielle contient trois points de données par période. Le nombre de points de données par période de prévision pour différentes fréquences d'indicateurs avec des agrégations annuelles à ce jour est le suivant :

Nombre de points de données par période de prévision pour les agrégations de séries chronologiques de l'année jusqu'à ce jour

Fréquence de l'indicateur	Points de données par période, année jusqu'à ce jour
Quotidien	365
Hebdomadaire	52
Quatre fois par semaine	13
Deux fois par semaine	26
Trimestriel (fiscal)	4

Information associée

Application d'agrégations de séries chronologiques

Affichage des prévisions de score d'indicateur

Dans l'environnement classique, affichez les prévisions sur un widget de séries chronologiques ou sur le Centre d'analyse. Sur un espace de travail configurable, affiche les prévisions sur une visualisation de données de séries chronologiques ou Détails des KPI.

Pour afficher la prévision sur un widget de séries chronologiques, sélectionnez **Afficher la prévision** dans la section **Paramètres d'affichage** du formulaire Widget. Vous pouvez également afficher l'intervalle de confiance de 95 % de la prévision, en sélectionnant **Afficher la plage de prévision**. Pour plus d'informations, consultez Widgets de séries chronologiques.

Pour afficher la prévision sur le Centre d'analyse, cliquez sur l'icône des paramètres du graphique ( ) et activez l'option **Prévision** . De même, dans Détails des KPI, ouvrez **Options graphiques** et activez **Prévision**.

Pour afficher la prévision dans une visualisation de données de séries chronologiques, développez les paramètres supplémentaires et activez l'option **Afficher les prévisions**. Vous avez alors la possibilité d'afficher la plage de prévision. Vous pouvez remplacer la configuration de prévision de l'indicateur sur cette visualisation de données spécifique en ouvrant **Configurer la prévision**.

Pour afficher la prévision d'un indicateur sur Détails des KPI, activez la prévision dans .Options graphiques dans Détails des KPI

Information associée

Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques

Centre d'analyse pour un indicateur spécifique

Options de données d'indicateur pour les visualisations de séries chronologiques

Explorer les indicateurs avec Détails des KPI

Traduction automatique

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

Créer un groupe d'indicateurs

Pour plus de commodité, vous pouvez organiser les indicateurs connexes dans un groupe d'indicateurs. Lorsque vous configurez des visualisations qui affichent plusieurs indicateurs, vous pouvez spécifier un groupe d'indicateurs au lieu d'indicateurs individuels.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_admin, pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En créant des groupes d'indicateurs, vous pouvez organiser les indicateurs selon les thèmes qui vous sont les plus utiles. Il n'est pas nécessaire que les indicateurs soient du même type ou qu'ils partagent une source d'indicateur ou une tâche de collecte de données. Les groupes d'indicateurs vous évitent de spécifier plusieurs indicateurs individuels lorsque vous configurez les objets suivants :

- Widgets de liste
- Widgets de séries chronologiques avec la visualisation de comparaison relative
- Notifications par e-mail sur les indicateurs
- Arborescences de Security Incident Analytics

Après avoir créé un groupe d'indicateurs, vous pouvez ajouter des indicateurs au groupe ou les supprimer du groupe. Cette modification se propage à tous les objets qui utilisent le groupe d'indicateurs de sorte que vous n'avez pas besoin de modifier les configurations des objets.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Groupes d'indicateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez une **étiquette** pour le groupe d'indicateurs.
4. Ouvrez le menu Actions supplémentaires ( ) et cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe Indicateurs s'affiche.
5. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe Indicateurs et ajoutez des indicateurs au groupe.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer l'ajout d'indicateurs, puis **sur Mettre à jour** pour quitter l'enregistrement Groupe d'indicateurs.

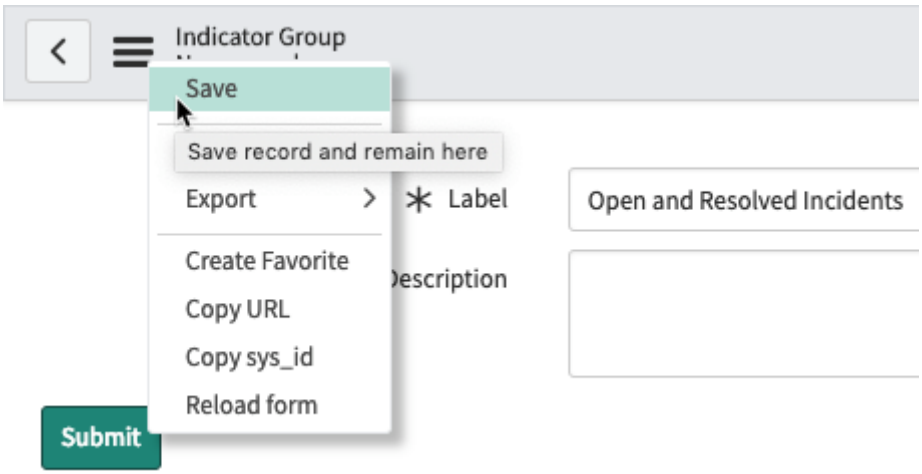
Example: Création et utilisation du groupe d'indicateurs « Incidents ouverts et résolus »

Dans cet exemple, créez un groupe d'indicateurs avec tous les indicateurs qui font référence aux incidents ouverts ou résolus. Les incidents sont tous inclus dans les données de démonstration pour Analyse des performances. Après avoir créé le groupe d'indicateurs, créez un widget de liste qui utilise le groupe d'indicateurs et ajoutez le widget à un tableau de bord.

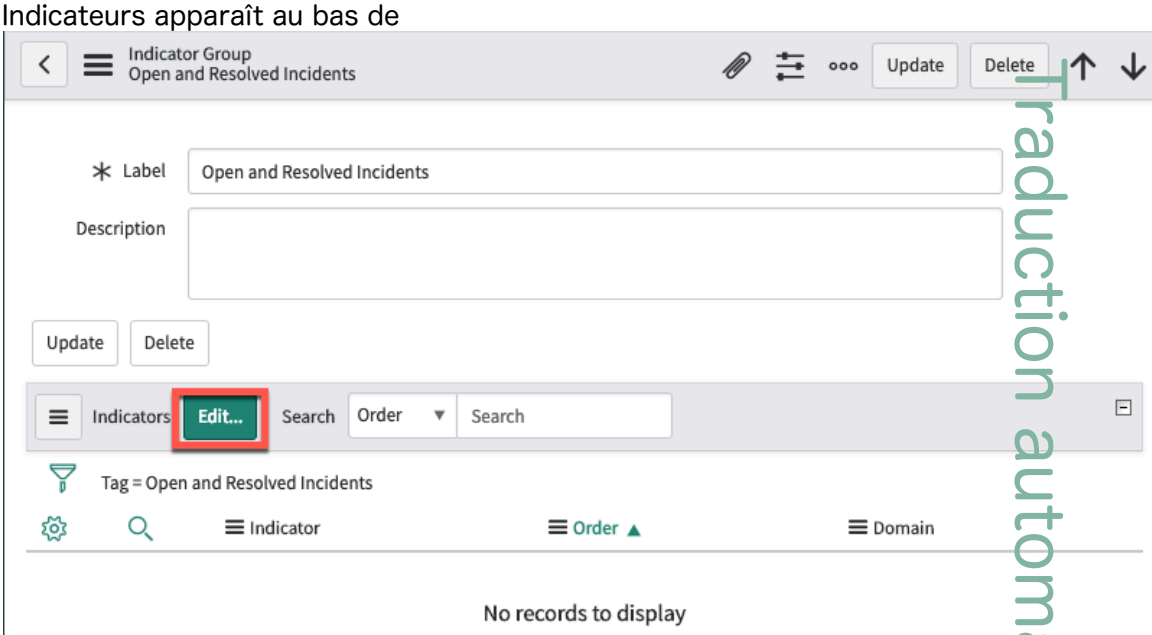
1. Tout d'abord, accédez à **Analyse des performances** > **Groupes d'indicateurs** et cliquez sur **Nouveau**. Un formulaire Groupe d'indicateurs vide s'ouvre.
2. Attribuez au groupe d'indicateurs l'étiquette Incidents ouverts et résolus, puis enregistrez le formulaire à partir du menu Actions supplémentaires.

Traduction automatique

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



La liste connexe Indicateurs apparaît au bas de

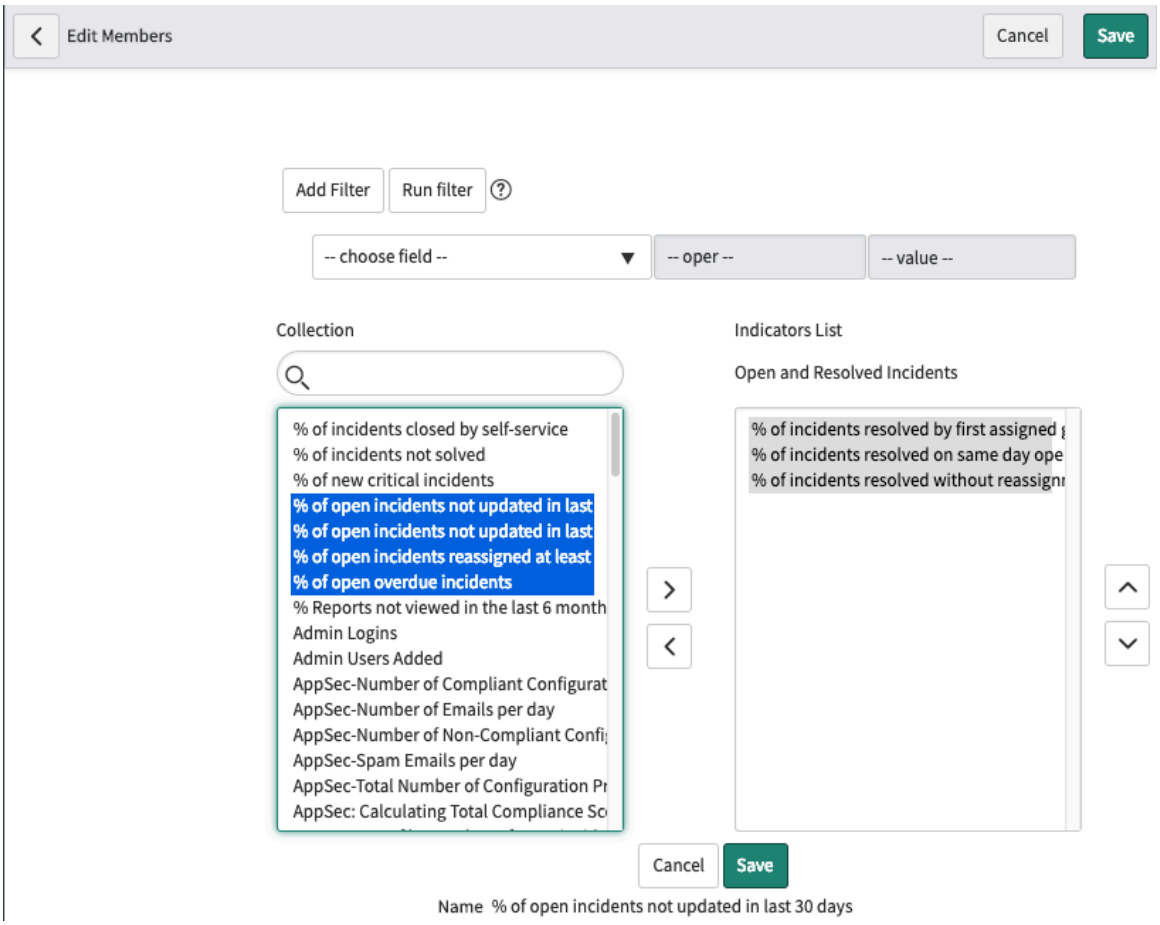


l'enregistrement.

3. Cliquez sur **Modifier**, ce qui ouvre la boîte de dialogue Modifier les membres. Pour regrouper tous les indicateurs qui impliquent des incidents résolus ou ouverts, ajoutez tous les indicateurs dont le nom est « résolu » ou « ouvert ». Ajoutez également l'indicateur de croissance du backlog de sprint des incidents.

Traduction automatique

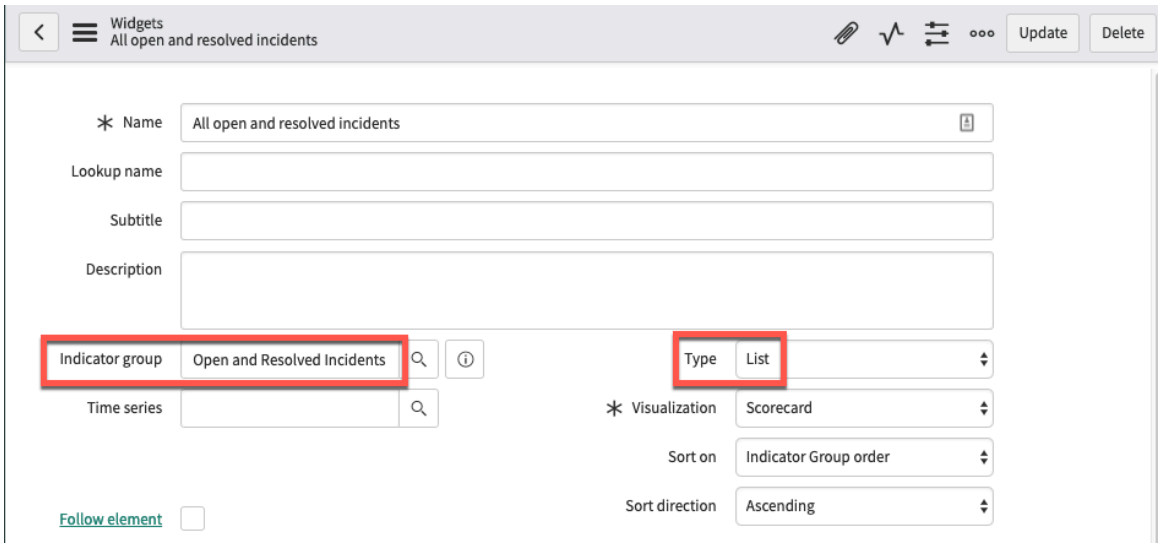
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



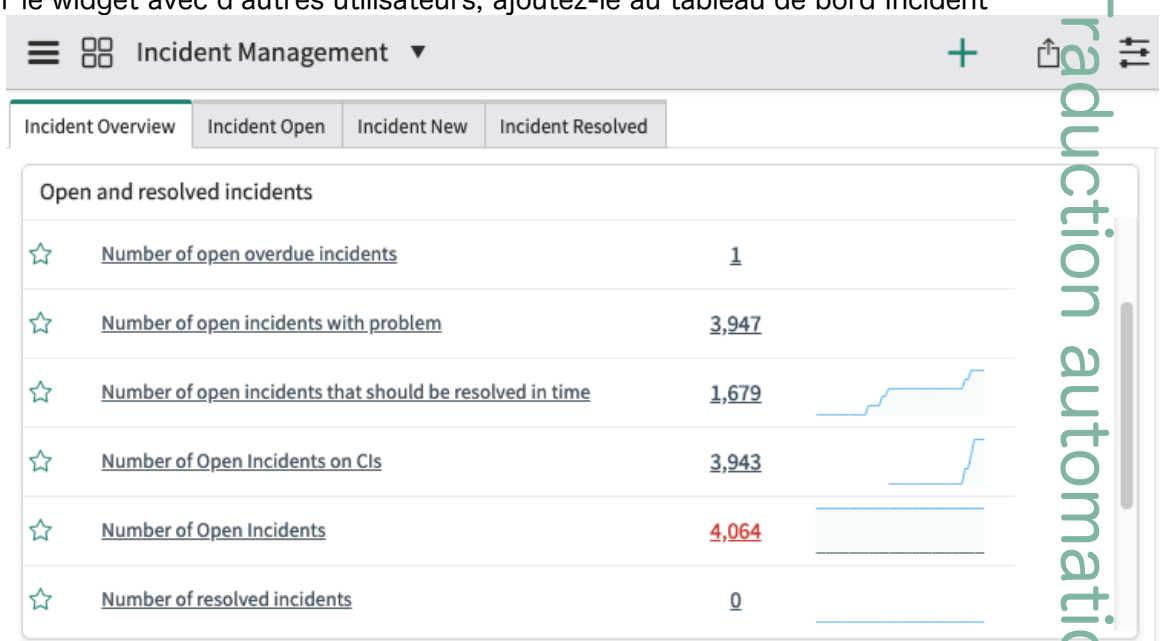
4. Le groupe d'indicateurs est terminé. Cliquez sur **Enregistrer** dans la boîte de dialogue Modifier les membres, puis sur **Mettre à jour** l'enregistrement du groupe d'indicateurs.
5. Créez maintenant un Analyse des performances widget de liste et spécifiez le groupe d'indicateurs Incidents ouverts et résolus.

Traduction automatique

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



6. Pour partager le widget avec d'autres utilisateurs, ajoutez-le au tableau de bord Incident Management.



Traduction automatique

Information associée

- Widgets de liste
- Créer une visualisation de comparaison relative pour un widget de séries chronologiques
- Créer une notification par e-mail pour les indicateurs
- Créer ou mettre à jour une catégorie d'arborescence (Security Incident Analytics)

Arrondi et précision des indicateurs

Les indicateurs arrondissent les résultats fractionnaires à l'aide de l'option « Arrondi de banquier » ou de l'arrondi mathématique en fonction de l'indicateur **Précision**.

Scores inférieurs à 10 000

Lorsqu'un indicateur a une **précision** de 0, l'indicateur arrondit le résultat au nombre entier pair le plus proche. Par exemple, si un indicateur avec une **précision** de 0 calcule les valeurs

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

7 + (5 / 2), l'indicateur arrondit le résultat à 10. En revanche, si la formule calcule 2 + (5 / 2), l'indicateur arrondit le résultat à 4.

Lorsqu'un indicateur a une **précision** supérieure à 0, l'indicateur arrondit à la décimale la plus proche pour la précision donnée. Par exemple, un indicateur avec **une précision** de 1 arrondira un résultat de 4,45 à 4,5.

Scores supérieurs à 10 000

Pour les scores d'indicateurs supérieurs à 10 000, le score est arrondi et affiché avec les abréviations des unités comme suit :

Affichage des grands nombres

Numéro	Abréviation	Exemple, precision=0	Exemple, precision=1
10,000-999,999	Millier le plus proche, k	13,291 affiché comme 13 k	13,291 affiché comme 13.3 k
1,000,000-999,999,999	Million le plus proche, M	17,824,391 affiché comme 18 M	17,824,391 affiché comme 17.8 M
1,000,000,000	Milliard le plus proche, G	2,378,425,321 affiché comme 2 G	2,378,425,321 affiché comme 2.4 G
1,000,000,000,000	Trillion le plus proche, T	3,456,398,231,094 affiché comme 3 T	3,456,398,231,094 affiché comme 3,5 T
1,000,000,000,000,000	Quadrillion le plus proche, P (pour Peta)	18,103,456,398,231,094 affiché comme 18 P	18,103,456,398,231,094 affiché comme 18.1 P
1,000,000,000,000,000,000+	Quintillion le plus proche, E (pour Exa)	7,618,103,456,398,231,094 affiché comme 8 E	7,618,103,456,398,231,094 affiché comme 7.6 E

Remarque :

- Contrairement aux nombres inférieurs à 10 000, les grands nombres ne sont pas arrondis au nombre pair le plus proche lorsque precision=0.
- Les abréviations des unités ne sont pas configurables.

Exception :

Les valeurs de l'axe Y tracées sur un graphique linéaire ou à colonnes ne sont pas arrondies. Le score et l'info-bulle affichés lorsque vous pointez sur une valeur du graphique sont arrondis en fonction de l'indicateur **Précision**.

Remarque :
Dans les indicateurs de formule, l'arrondi s'applique uniquement au résultat de la formule. Les valeurs comprises dans la formule ne sont pas arrondies.

Scores des indicateurs dans la devise de référence

Vous pouvez suivre les tendances des champs monétaires de types Prix, Devise ou Devise FX. Les scores d'un indicateur basé sur l'un de ces champs sont collectés dans les valeurs de devise de référence.

Pour collecter ces scores, sélectionnez l'unité sur l'indicateur **Utiliser la devise de référence**

Traduction automatique

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

Avertissement :
si la devise de référence d'un champ change après la configuration de l'indicateur, les scores ne sont plus collectés correctement.

Parfois, vous devez fournir à vos utilisateurs des KPI monétaires convertis en devise standard. Prenons l'exemple d'un chef de projet international ou d'un directeur financier qui gère les coûts des projets dans de nombreuses devises d'origine. Ils ont besoin de voir tous ces coûts convertis dans la devise mondiale de l'entreprise afin de pouvoir prendre des décisions basées sur les tendances mondiales. Pour fournir à ces utilisateurs les KPI dont ils ont besoin, vous pouvez configurer Analyse des performances des indicateurs pour collecter des scores libellés dans une devise de référence.

Pour collecter les scores des indicateurs dans une devise de référence, créez un indicateur avec les caractéristiques suivantes :

- Il s'agit d'un indicateur automatisé, et non d'une formule ou d'un indicateur manuel.
- L'agrégat n'est pas **Nombre** ou **Nombre distinct** et l'indicateur n'est pas **scripté**.
- Le **champ** sélectionné à regrouper est de type Prix, Devise ou Devise FX.
- **L'unité** sélectionnée pour les scores est **Utiliser la devise de référence**.

Pour plus d'informations sur la procédure de création d'un tel indicateur, reportez-vous à la section Créer un indicateur automatisé.

Remarque :

- Un administrateur de devises doit configurer les champs Devise FX avant de les utiliser dans des indicateurs.
- Le champ **Précision** n'est pas disponible sur le formulaire d'indicateur lorsque l'option **Utiliser la devise de référence** est sélectionnée. Au lieu de cela, la précision est héritée de la configuration de devise FX.

Une fois les scores collectés, vous pouvez les explorer plus en profondeur dans le Centre d'analyse ou les partager via un widget. La précision et le symbole de la devise de référence sont utilisés dans tous les éléments visuels : la valeur du score, la valeur de changement, la cible, le seuil et les info-bulles.

Référence système Référence de devise

En tant qu'expert Analyse des performances , vous ne définissez pas la devise de référence. Cette tâche est effectuée par une personne ayant le rôle d'administrateur de devises. Cependant, vous voudrez peut-être toujours savoir comment fonctionnent les devises de référence sur le Now Platform. Vous trouverez ci-dessous un bref résumé avec des liens.

Pour un champ Prix ou Devise, la devise de référence du système est la valeur de telle que définie dans les propriétés de `glide.system.locale` localisation. Si cette propriété n'est pas définie, la valeur par défaut du système basée sur l'emplacement physique est utilisée. Pour plus d'informations sur la définition de la devise de référence pour ces champs, reportez-vous à la section Configuration et utilisation des champs de devise standard .

Remarque :
Analyse des performances Les indicateurs n'utilisent pas les valeurs de devise de session.

Pour un champ Devise FX, les scores des indicateurs sont basés sur cette hiérarchie de paramètres de configuration :

Traduction automatique

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

1. Si des configurations de devise FX au niveau du champ sont définies, elles sont prioritaires. S'ils ne sont pas définis...
2. La configuration Devise FX mondiale est utilisée. Si la configuration globale n'est pas définie...
3. Le réglage est `glide.system.locale` utilisé. Si aucune valeur n'est définie dans cette propriété...
4. Le système utilise la valeur par défaut.

Pour plus d'informations sur la configuration des champs Devise FX, reportez-vous à la section Configuration et exploitation des champs Devise FX .

Créer une unité

Vous pouvez définir des unités dans lesquelles les scores des indicateurs Performance Analytics sont affichés. Les unités peuvent être des nombres, des pourcentages, des devises, des quantités de temps ou toute autre entité que vous définissez. Les unités les plus couramment utilisées sont fournies par défaut.

Avant de commencer

Rôles requis : pa_admin ou pa_data_collector

Important :
Ne supprimez aucune des unités fournies par défaut. Par exemple, si vous supprimez l'unité **monétaire** **Utiliser la référence** , il n'est pas possible d'afficher les scores des indicateurs dans une devise de référence.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Système** > **Unités**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez le **nom** de l'unité.

   Example
   Par exemple, Gallon.
4. Spécifiez le mode de formatage de l'unité.

   Example
   Par exemple, {0}Gal vous donne le nombre de gallons avec l'abréviation Gal. Pour les devises, vous pouvez placer le symbole de l'unité devant le nombre, par exemple ${0}.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les unités peuvent être utilisées pour les indicateurs automatisés, manuels et de formule.

Exclure les séries chronologiques d'un indicateur

Il n'est pas approprié d'appliquer certaines agrégations de séries chronologiques à certains indicateurs. Vous pouvez exclure des séries chronologiques sur les indicateurs automatisés, de formule et manuels. Les séries chronologiques exclues ne peuvent pas être sélectionnées dans les Centre d'analysewidgets , Détails des KPIou . Vous pouvez sélectionner d'autres séries chronologiques.

Pour exclure une série chronologique d'un indicateur, sélectionnez la série chronologique dans la liste connexe **Exclusions de séries chronologiques** du formulaire d'indicateur.

Traduction automatique

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

L’exclusion de séries chronologiques est un cas d’utilisation : la relation logique entre l’agrégation d’indicateurs et l’agrégation de séries chronologiques. Par exemple, vous ne souhaitez peut-être pas autoriser une agrégation de séries chronologiques qui utilise une somme ou une MOY d’un indicateur qui est lui-même une moyenne.

Exclusions possibles des séries chronologiques en fonction de l’agrégation d’indicateurs

Agrégat d’indicateurs	Envisagez d’exclure les séries chronologiques :
Moyen	Toutes les SOMME, MOY. Toutes les périodes partielles (+).
Somme	Toutes les sommes
Minimum	Toutes les sommes
Maximum	Toutes les sommes

Vous pouvez également exclure des séries chronologiques en fonction du type d’unité de l’indicateur. Par exemple, si vous disposez d’un indicateur dont le score est une valeur en pourcentage, vous ne souhaiterez peut-être afficher aucune somme de ces pourcentages. De même, les agrégations de séries chronologiques pour des indicateurs qui sont eux-mêmes mesurés en jours, semaines, mois, trimestres ou années peuvent ne pas avoir beaucoup de sens.

Enfin, tenez compte de l’objet de l’indicateur. Certaines agrégations de séries chronologiques peuvent ne pas convenir à un indicateur pour des raisons qualitatives.

Contrôler l’accès à un indicateur

Vous pouvez contrôler quels rôles d’utilisateur accordent l’accès à des indicateurs spécifiques. L’accès à un indicateur est régulé dans l’enregistrement de l’indicateur.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Indicateurs automatisés** ou aux **indicateurs manuels** ou aux **indicateurs de formule** , le cas échéant.
2. Sélectionnez un enregistrement d’indicateur.
3. Dans la section **Contrôle d’accès** , décochez la case **Visible par tous les rôles** .
4. Sélectionnez les **rôles** qui accordent l’accès à l’indicateur.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Capacité de contrôle pour afficher les éléments de répartition

Partager un tableau de bord réactif

Créer une notification par e-mail pour les indicateurs

Performance Analytics peut générer automatiquement un e-mail contenant le score, le pourcentage de changement de la cible et le pourcentage d’écart score-cible d’un ou de plusieurs indicateurs.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Activez et configurez les notifications par e-mail avant de pouvoir utiliser les résumés par e-mail.

Rôle requis : pa_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Automatisation** > **Résumés d'e-mails**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **nom** et une **description** pour le résumé de l'e-mail.
4. Cochez la case **Actif** pour exécuter une tâche planifiée qui crée le résumé de l'e-mail.
5. Sélectionnez quand la tâche doit s'exécuter.
   - Quotidien
   - Hebdomadaire
   - Mensuel
   - Périodiquement
   - Une fois
   - Sur demande
6. Définissez l'heure d'exécution de la tâche en changeant les heures, les minutes et les secondes (à l'aide de la notation 24 heures).
   Par défaut, la tâche s'exécute à minuit.
7. Sélectionnez les indicateurs à inclure dans le résumé, de façon dynamique ou manuelle.

   Dynamiquement

   Cochez la case **Par condition** . Utilisez le créateur de condition pour définir les conditions qui déterminent les indicateurs inclus dans le résumé de l'e-mail. Par exemple, vous pouvez sélectionner tous les indicateurs clés en définissant la condition sur [Clé] [est] [vrai].

   Manuellement

   Décochez la case **Par condition** . Après avoir enregistré le formulaire Résumé de l'e-mail planifié, sélectionnez les indicateurs individuels à inclure dans le résumé de la liste connexe **Indicateurs** .
8. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Les listes connexes deviennent disponibles.
9. Sélectionnez n'importe quel nombre d'utilisateurs dans la liste connexe **Utilisateurs** .
10. Si vous sélectionnez manuellement des indicateurs, sélectionnez-les dans la liste connexe **Indicateurs** .

Résultats

La tâche de résumé de l'e-mail s'exécute en fonction du calendrier que vous avez configuré. Vous pouvez également exécuter la tâche manuellement en cliquant sur **Exécuter maintenant**.

Information associée

Notifications par SMS et par e-mail

Planifier l'exportation et la distribution d'un indicateur

Planifiez un indicateur pour automatiser sa distribution.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Cette fonctionnalité requiert la version sous licence de Analyse des performances.

Rôle requis : pa_power_user, pa_admin ou admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Indicateurs planifiés** et créez un nouvel enregistrement.

Champs des indicateurs planifiés

Champ	Description
Indicateur	Sélectionnez l'indicateur que vous souhaitez exporter.
Répartition	Sélectionnez une répartition pour filtrer les scores des indicateurs.
Élément	Si vous avez sélectionné une répartition, sélectionnez un élément de répartition pour afficher uniquement les scores associés à cet élément.
Graphique	Cochez cette case pour inclure la visualisation des scores dans le PDF. La visualisation est la même que celle affichée sur l'indicateur Centre d'analyse.
Répartitions	Cochez cette case pour inclure les scores de chaque répartition et élément de répartition dans un tableau situé au bas du PDF. Si vous avez sélectionné une **répartition** et un **élément**, les répartitions affichées en bas du PDF sont des répartitions de niveau 2.
Utilisateurs	Utilisateurs qui doivent recevoir l'indicateur. Pour recevoir des indicateurs, les utilisateurs doivent avoir une adresse e-mail définie et avoir **des notifications** définies sur **Activer** dans leurs enregistrements utilisateur.
Groupes	Groupes qui doivent recevoir l'indicateur.
Adresses e-mail	Adresses e-mail des utilisateurs qui doivent recevoir l'indicateur, mais qui ne sont pas dans le système.
Actif	Case à cocher qui active (sélectionnée) ou désactive (désactivée) la planification pour l'indicateur.
Exécuter	Fréquence d'exportation de l'indicateur.
Heure	Heure de la journée à laquelle exporter l'indicateur.
Conditionnel	Case à cocher qui affiche (sélection) ou masque (décochée) le champ **Condition** , qui vous permet de spécifier les conditions dans lesquelles l'indicateur est exporté.
Condition	Script créé par l'utilisateur qui vérifie que certaines conditions sont vraies avant d'exporter l'indicateur. Ce champ n'est visible que lorsque **le conditionnel** est sélectionné.
Objet	Texte qui apparaît dans la ligne d'objet de l'e-mail de distribution.
Message d'introduction	Message supplémentaire fourni avec l'indicateur.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Inclure avec	Indicateurs planifiés supplémentaires à envoyer.
Orientation	Sélectionnez l'orientation de la page, Paysage ou Portrait.
Zip de sortie	Cochez cette case pour envoyer l'indicateur sous forme de fichier zip.

Lier un indicateur automatisé à un point de référence

Pour permettre la comparaison des indicateurs aux points de référence ITSM et ITOM, liez un indicateur automatisé au KPI de point de référence correspondant. Un KPI de point de référence ne peut être lié qu'à un seul indicateur. Vous pouvez comparer les indicateurs liés dans le Centre d'analysefichier .

Avant de commencer

Vous devez adhérer à l'application ServiceNow® Benchmarks .

Rôle requis : pa_data_collector, pa_power_user, admin

Remarque :
Si vous disposez du rôle sn_bm_client.benchmark_admin, vous pouvez lier Analyse des performances des indicateurs à des indicateurs de point de référence via l'interface Benchmarks de configuration. Pour obtenir des instructions sur la liaison d'indicateurs via cette interface, reportez-vous à la rubrique Lier ou personnaliser un KPI de point de référence .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisés ensemble, Analyse des performances ils vous permettent de mesurer l'ITSM et l'ITOM de votre entreprise par rapport aux normes du secteur, tout en apportant des améliorations à toutes les mesures importantes. Pour plus d'informations, consultez Benchmarks .

Procédure

1. Dans la liste des indicateurs automatisés ou la liste des indicateurs de formule, identifiez l'indicateur de point de référence que vous souhaitez lier à quel autre indicateur.
   Les noms des indicateurs de point de référence commencent par le mot **Point de référence**.
2. Vérifiez que l'indicateur de point de référence et l'indicateur lié sont configurés de façon compatible.
   Plus précisément, vérifiez que les propriétés suivantes correspondent dans les deux indicateurs :
   - Source de l'indicateur
   - Unité
   - Formule (pour les indicateurs de formule)

   Avertissement :
   Les indicateurs dans Solutions Analyse de la plateforme ne sont pas configurés de la même façon que les indicateurs de point de référence correspondants.
3. Ouvrez l'enregistrement de l'indicateur de point de référence.

Traduction automatique

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

4. Dans le champ **Indicateur lié** , sous **Propriétés de l'indicateur**, sélectionnez l'indicateur automatisé à associer au point de référence.

Remarque :

- La version sous licence complète d'Analyse des performances doit être activée pour voir la liste complète des indicateurs automatisés et de formule d'Analyse des performances.
- Pour modifier le champ **Indicateur lié** , vous devrez peut-être changer l'application incluse dans le périmètre dans laquelle vous travaillez, en haut de l'enregistrement.
- Les noms de l'indicateur de point de référence et de l'indicateur à associer peuvent ne pas correspondre.

Résultats

Après avoir mis à jour l'enregistrement du KPI de point de référence, vous pouvez comparer le KPI de point de référence et l'indicateur automatisé dans l'onglet **Comparer** de l'indicateur Centre d'analyse automatisé. Pour obtenir plus d'informations et un exemple, reportez-vous à Comparer les scores.

Répartitions de Performance Analytics

Pannes vous permet de regrouper ou de filtrer les scores des indicateurs selon un attribut qualitatif tel que la priorité, la catégorie ou le groupe d'affectation. Vous pouvez appliquer une répartition sur les , dans Détails des KPI et sur les Centre d'analysetableaux de bord.

Les valeurs de chaque répartition sont appelées *éléments* de répartition. Par exemple, la répartition des priorités peut comporter les éléments Critique, Élevée et Faible. Les répartitions sont classées en trois catégories : automatisées, manuelles ou externes, selon l'origine de ces éléments. Les éléments de répartition automatisés sont spécifiés dans *les sources de répartition*. Les éléments des répartitions manuelles sont saisis manuellement pour définir une organisation. Enfin, une répartition externe spécifie la source de données JDBC et l'instruction SQL pour récupérer les éléments de répartition.

Par exemple, vous pouvez examiner le nombre de changements ouverts par groupe d'affectation. Vous pouvez également afficher le nombre de nouveaux changements par priorité.

Créer une répartition à partir d'un assistant

Créez une répartition, une source de répartition et des mappages de répartition, puis associez la répartition à des indicateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user, pa_data_collector ou admin

Remarque :

Les utilisateurs disposant uniquement du rôle pa_power_user ne peuvent pas créer de sources de répartition.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez une répartition simple basée sur un indicateur existant. Pour créer des répartitions ou des sources de répartition plus avancées, par exemple pour limiter les ensembles de données avec des filtres complexes, créez ou mettez à jour directement les enregistrements de répartition et de source de répartition.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Répartitions** > **Créer**.
2. Sélectionnez **l'indicateur** pour lequel vous souhaitez créer la répartition.
   Le champ **Table** est automatiquement renseigné en fonction de la table source de l'indicateur. Vous pouvez appliquer la nouvelle répartition à d'autres indicateurs ayant la même table source dans l'onglet **Lien vers les indicateurs** .
3. Sélectionnez le **champ** sur lequel la répartition sera basée.
   La répartition utilise les valeurs de ce champ comme éléments de répartition et répartit les données collectées en fonction de la valeur de ce champ dans chaque enregistrement.
4. Cliquez sur **Suivant**.
   L'onglet **Définir la répartition** affiche différentes données selon qu'une répartition, une source de répartition ou un mappage de répartition existe pour l'indicateur, la table et le champ spécifiés.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Créer une répartition, une source de répartition et un mappage	Si aucune répartition ou source de répartition n'existe pour la table spécifiée, saisissez un nom pour la nouvelle répartition. Une source de répartition et un mappage pour la table et le champ sélectionnés sont créés automatiquement. Cliquez sur **Afficher le filtre pour effectuer des ajustements** afin de filtrer les données incluses dans la source de répartition.
Créer un mappage à l'aide d'une source de répartition existante	S'il existe au moins une source de répartition pour la table spécifiée et qu'il existe une ou plusieurs répartitions utilisant la source, sélectionnez la répartition pour laquelle créer un mappage. S'il existe un mappage entre une répartition avec la source sélectionnée et un champ sur un parent de la table d'indicateurs, vous ne pouvez sélectionner qu'une répartition existante pour laquelle créer le mappage. Si aucun mappage de ce type n'existe pour une table parente, vous pouvez sélectionner une répartition existante ou créer une nouvelle répartition.
Examiner les enregistrements existants	Si une répartition et une source de répartition existent pour la table spécifiée, et qu'un mappage de répartition existe pour la répartition et le champ spécifiés, examinez les paramètres. Aucun changement n'est nécessaire de votre part.

6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Dans l'onglet **Lien aux indicateurs** , sélectionnez tous les indicateurs supplémentaires auxquels vous souhaitez appliquer la répartition.
   Vous pouvez appliquer la répartition à d'autres indicateurs ayant la même table source que l'indicateur que vous avez sélectionné en premier. Si la répartition s'applique déjà à un indicateur, cet indicateur n'est pas affiché.
8. Cliquez sur **Suivant**.

Traduction automatique

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

9. Dans l'onglet **Collecte de données** , sélectionnez le nombre de jours de scores historiques répartis et d'instantanés à collecter, ou effacez **l'option Collecter les données du passé** pour ignorer la collecte de données historiques.
10. Cliquez sur **Suivant**.
11. Passez en revue les paramètres et confirmez que les enregistrements corrects seront créés, puis cliquez sur **Appliquer**.
    Une coche apparaît à côté de chaque enregistrement une fois qu'il a été créé. Lorsque tous les enregistrements sont créés, le bouton **Créer une autre répartition** s'affiche.

Définir une source de répartition

Sources de répartition Spécifiez les valeurs uniques, appelées *éléments* de répartition, qu'une répartition contient.

Avant de commencer

Rôles requis : pa_data_collector, pa_admin ou admin. Le créateur de la source de répartition doit accéder à la table et à la colonne de référence que la source de l'indicateur utilise.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

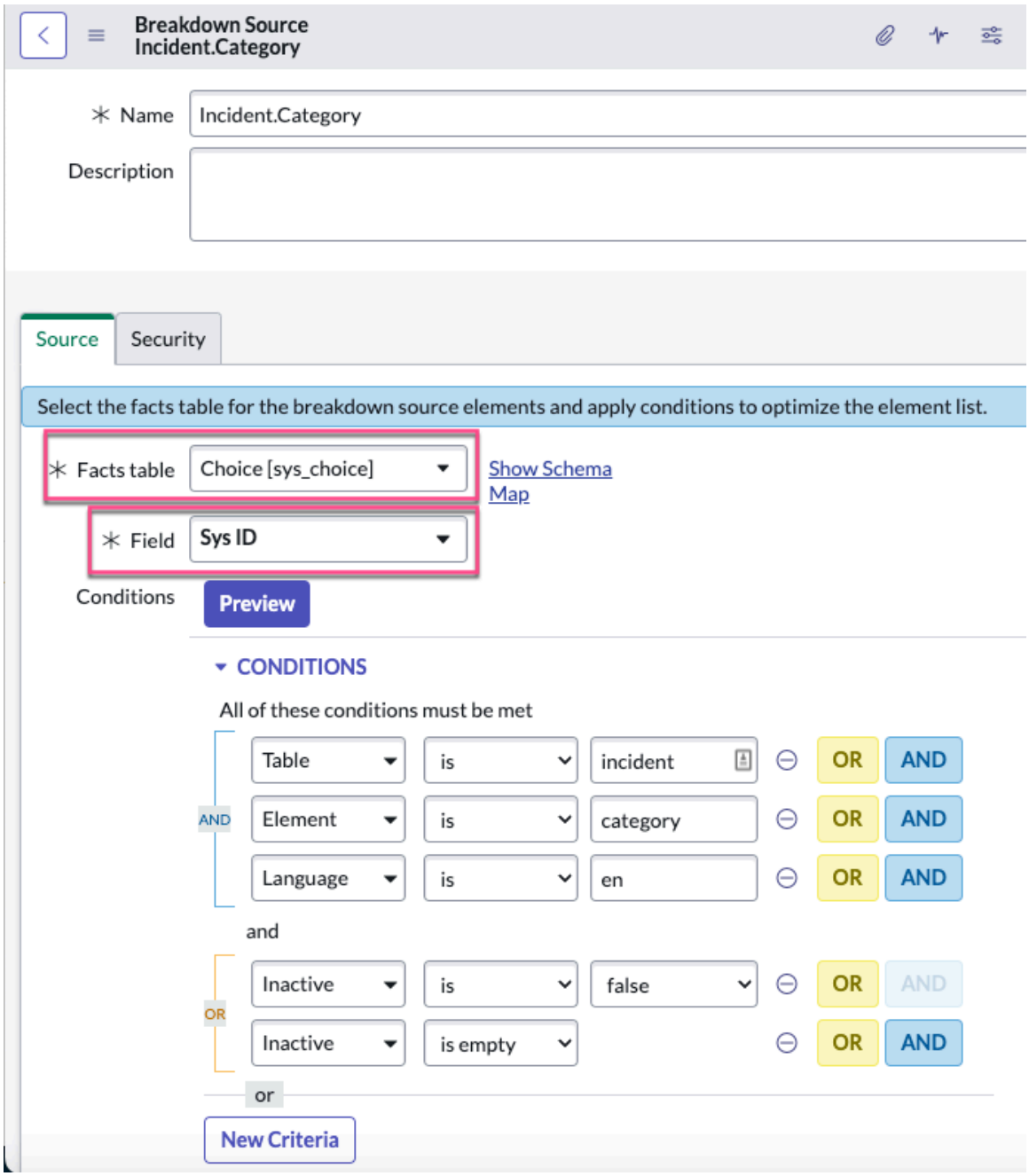
Une source de répartition est définie comme un ensemble d'enregistrements provenant d'une vue de table ou de base de données ou d'un *sous-groupe*. Plusieurs répartitions peuvent utiliser la même source de répartition. Par exemple, au lieu de voir TOUS les groupes d'affectation pour l'indicateur Nombre de changements ouverts, vous pouvez limiter la liste d'éléments aux seuls groupes qui font partie du processus de changement en configurant la source de répartition.

Utilisez toujours une table de faits avec un champ qui a une valeur unique pour chaque enregistrement, généralement **ID système**. Par exemple, la source de répartition Incident.Category puise ses éléments dans la table **Choix** . Les éléments sont identifiés par le champ **ID système** . La source de répartition filtre les choix sur ceux qui se trouvent dans la table **Incident** , en anglais et qui ne sont pas inactifs.

Conseil :
Comme dans cet exemple, si vous utilisez Choix [sys_choice] pour la table de faits, placez des conditions sur les champs Table, Élément et Langue. Filtrez également les enregistrements inactifs.

Traduction automatique

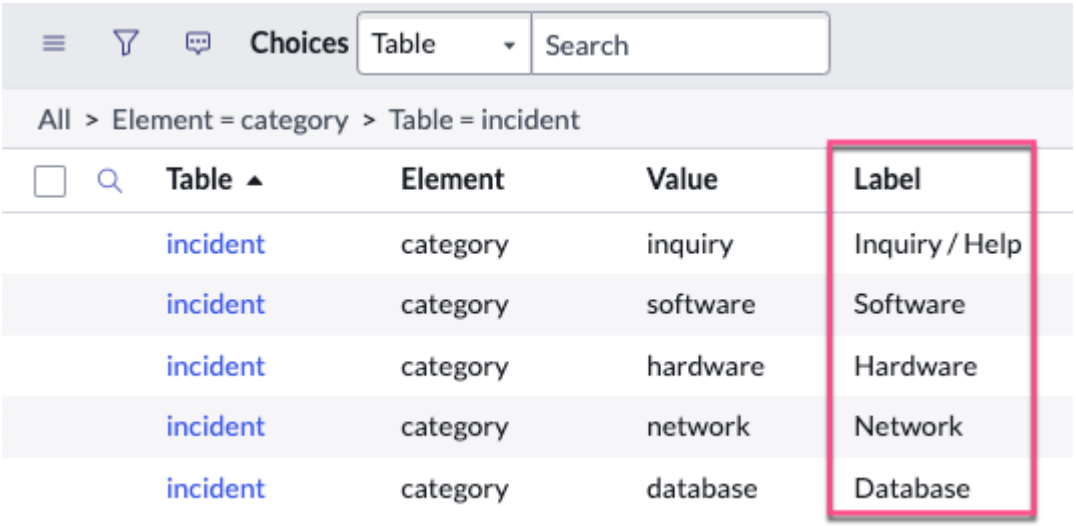
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



La source de répartition utilise les enregistrements suivants de la table Choix :

Traduction automatique

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



Remarque :
La table Choix comprend tous les choix possibles de chaque table, c'est pourquoi elle comporte des colonnes Table et Élément. La plupart des autres tables de faits que vous utiliseriez comme source de répartition sont plus simples.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Sources de répartition** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Donnez un **nom** significatif à la source de répartition.
3. Ajoutez une **description** détaillée pour aider d'autres personnes à comprendre l'utilisation et le but de cette source de répartition et pour éviter de créer des doublons.
4. Pour la **table de faits**, sélectionnez la table à partir de laquelle la source de répartition obtient les éléments. Par exemple, pour que la source de répartition spécifie les groupes d'utilisateurs en tant qu'éléments, sélectionnez **Groupe [sys_user_group].**

   Avertissement :
   Ne modifiez pas la table de faits d'une source après avoir commencé à collecter des données. Si vous modifiez la table de faits, vous perdrez tous les scores historiques des indicateurs associés lors de la collecte de scores suivante.

5. Dans la table **Champ** , sélectionnez un champ qui contient une valeur unique pour chaque enregistrement. Ce champ correspond généralement **à l'ID système**.
6. Définissez les **conditions** pour filtrer les éléments inutiles.
   Si vous définissez Choix [sys_choice] comme table de faits, filtrez toujours par table, élément et langue, et filtrez les enregistrements inactifs. Par exemple :

   [Table] [est] [Incident] et

   [élément] [est] [catégorie] et

   [Language] [is] [en] et

   [Inactif] [est] [faux] ou

   [Inactif] [est] [vide]

7. Pour voir combien d'enregistrements correspondent aux conditions sélectionnées, cliquez sur **Aperçu**.

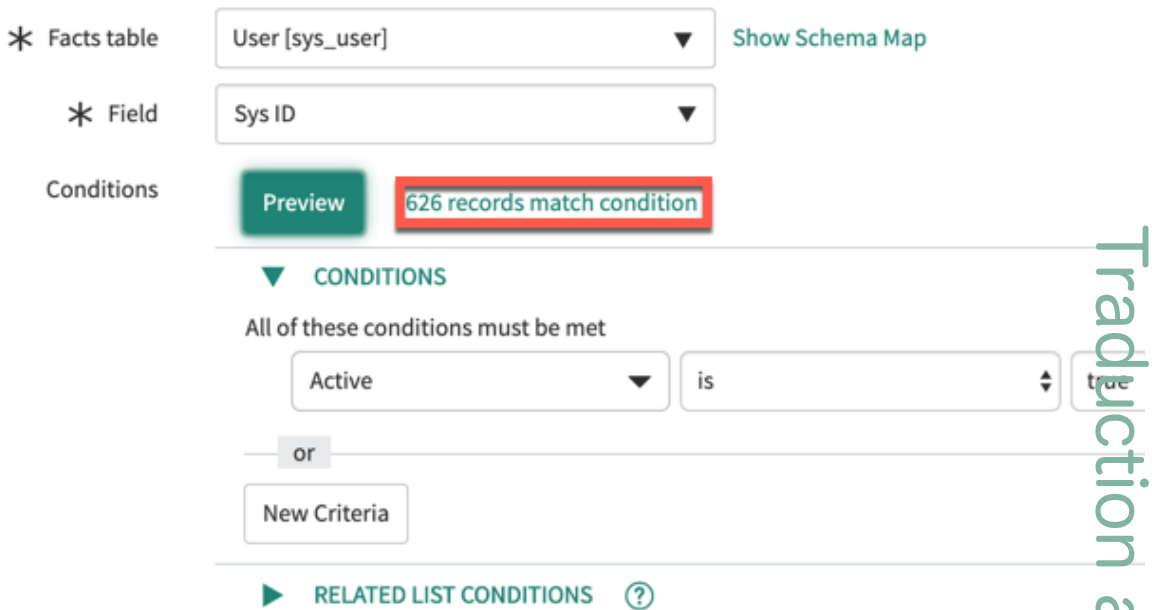
Traduction automatique

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

8. **Facultatif :** Définissez **les CONDITIONS DE LISTE CONNEXE** pour inclure une relation avec une autre table dans le filtre.
Pour plus d'informations, consultez Ajouter des conditions de liste connexe .

Example

Par exemple, imaginez une source de répartition pour les gestionnaires d'éléments de configuration (CI). La table des faits est Utilisateur [sys_user], mais la seule condition que vous pouvez appliquer à partir de cette table est de filtrer les utilisateurs actifs. Aucun champ de la table ne vous permet de sélectionner uniquement les utilisateurs qui sont des gestionnaires de CI. Vous obtenez des centaines de résultats.

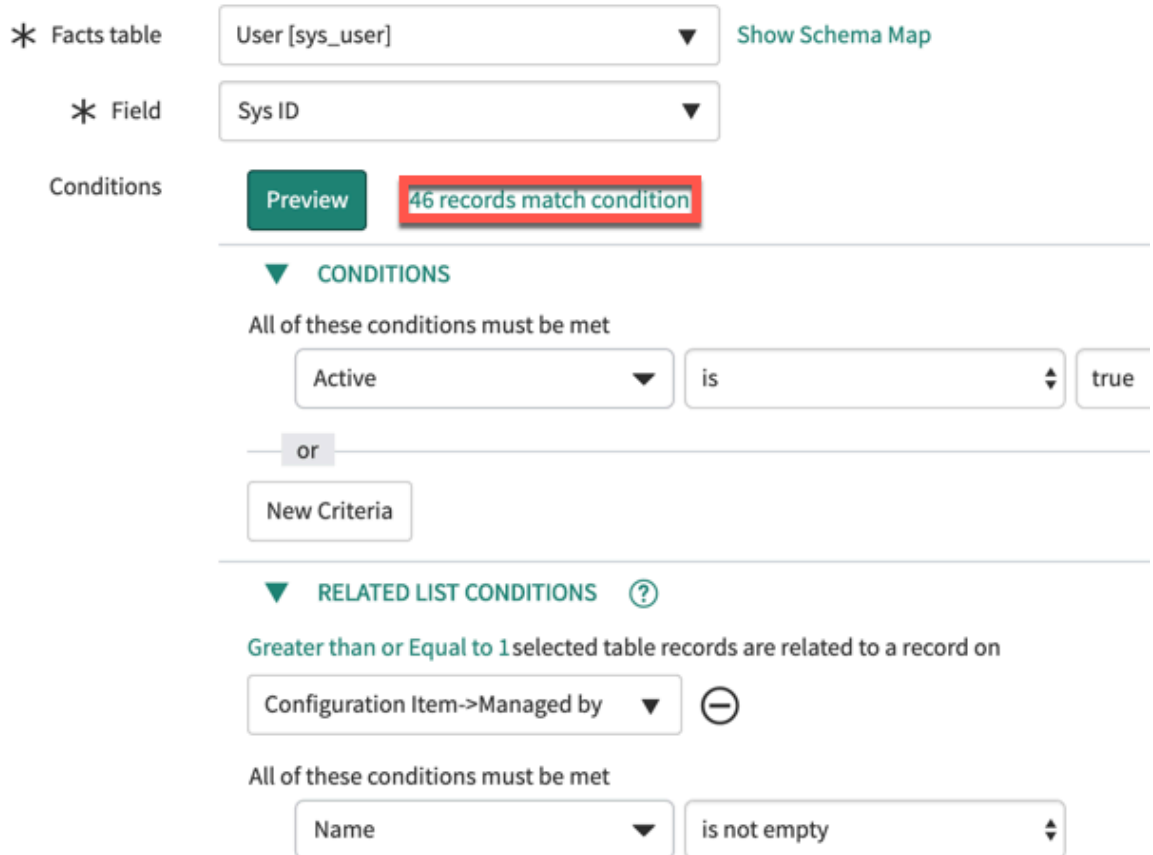


(Optional)

Si vous ajoutez une condition selon laquelle le nom de l'enregistrement Utilisateur doit correspondre à au moins une entrée dans la colonne Géré par de la table Élément de configuration [cmdb_ci], la source de répartition renvoie uniquement les utilisateurs qui sont des gestionnaires de CI.

Traduction automatique

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



9. **Facultatif :** Dans **Étiquette pour les éléments sans correspondance**, écrivez une étiquette personnalisée à utiliser lorsque la valeur d'un champ mappé sur un enregistrement de source d'indicateur ne correspond à aucun élément de la source de répartition.
   L'étiquette par défaut est **Sans correspondance**.

   Example
   La source de répartition Incident.Category fait référence aux enregistrements de la table Choix [sys_choices] où la valeur du champ Table est incident et la valeur du champ Élément est catégorie. La répartition par catégorie comprend un mappage de la source de répartition Incident.Category au champ Catégorie de la table Incidents [incident]. Si un enregistrement d'incident a une valeur nulle dans le champ Catégorie, la valeur lorsque vous appliquez la répartition de catégorie à cet enregistrement est **Sans correspondance**, par défaut.

10. Dans l'onglet **Sécurité** , déterminez s'il convient d'exclure ou d'inclure les éléments de source de répartition par rôle en fonction des listes de sécurité des éléments.
    Pour plus d'informations, consultez Définir une liste de sécurité des éléments.

Que faire ensuite

Créer des répartitions qui utilisent cette source de répartition. Vous pouvez ouvrir l'onglet **Répartitions** et cliquer sur **Nouveau**. Le formulaire **Répartition** s'ouvre, comme décrit à la section Créer une répartition automatisée. Une fois que vous avez créé des répartitions qui utilisent cette source, ces répartitions sont répertoriées dans l'onglet **Répartitions** .

Sous-groupes pour les sources de répartition

Sous-groupes sont utilisés pour recatégoriser les données afin qu'elles puissent être utilisées comme répartition, par exemple en regroupant une plage de valeurs dans des catégories distinctes.

Traduction automatique

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

Dans l'architecture de données, les sous-groupes sont définis dans les enregistrements de sous-groupe [pa_bucket_groups] et les compartiments dans les enregistrements de sous-catégories [pa_buckets]. Chaque enregistrement Sous-groupe [pa_buckets] contient un champ Sous-groupe qui est une référence à un enregistrement Sous-groupe [pa_bucket_groups].

Pour utiliser un sous-groupe, créez une source de répartition qui utilise la catégorie [pa_buckets] comme table de faits et spécifie le sous-groupe dans une condition. Si une répartition créée sur cette source utilise un mappage de répartition avec un script, la répartition regroupe les valeurs que le script renvoie dans des catégories. Si le mappage de répartition spécifie un champ au lieu d'utiliser un script, la répartition regroupe les valeurs du champ mappé dans des catégories.

Information associée

Créer un mappage de répartition sur un enregistrement de répartition

Regroupement des valeurs de champ dans des catégories

Vous pouvez utiliser un sous-groupe avec un mappage de répartition qui n'utilise pas de script, pour regrouper les valeurs d'un champ mappé à des catégories.

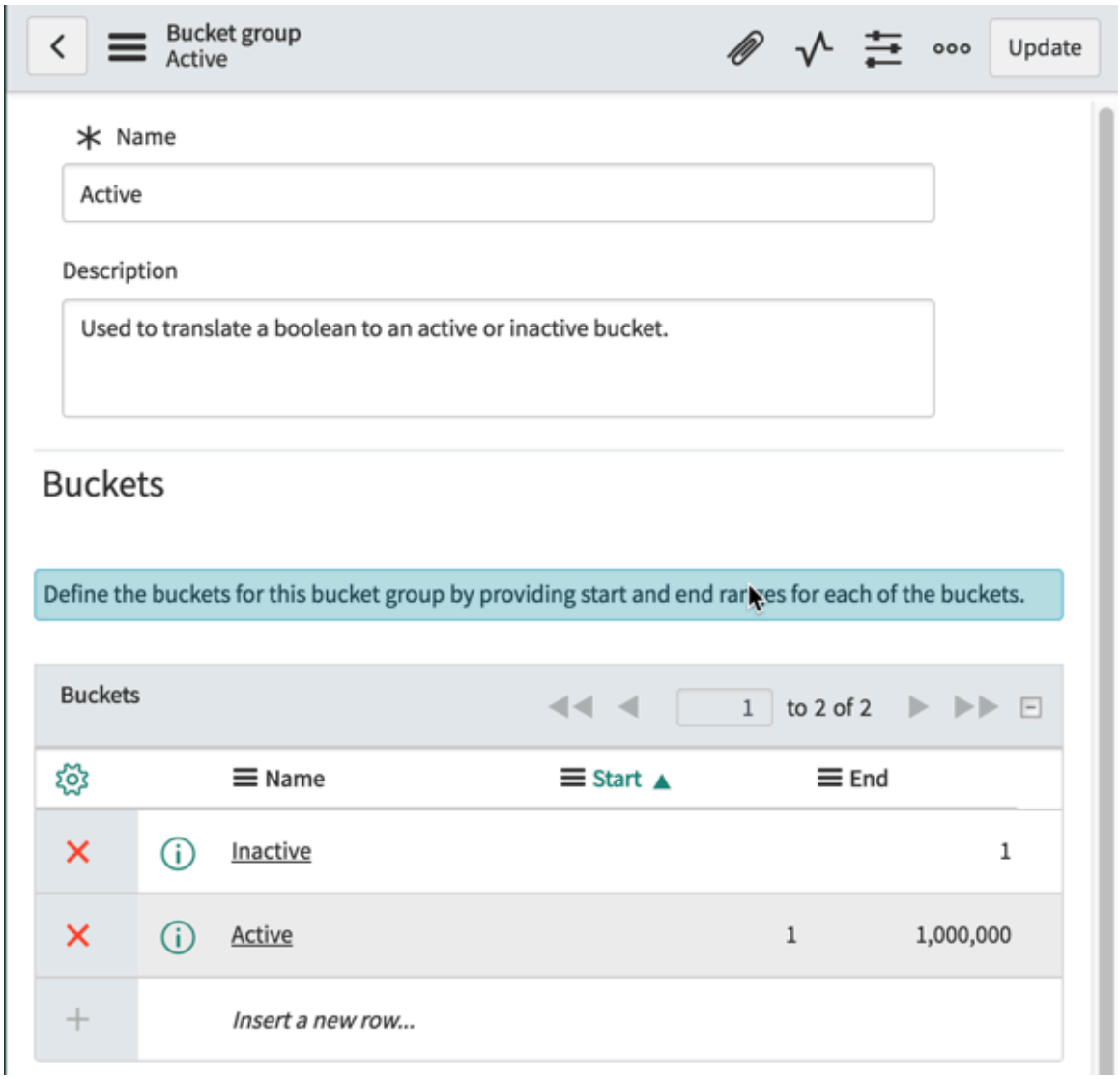
Le cas d'utilisation peut être aussi simple que de traduire les valeurs `true` et `false` d'un booléen en deux catégories avec des étiquettes significatives.

Example: Tri des valeurs booléennes dans des catégories

Une installation de base Analyse des performances inclut la répartition Actif dans le cadre de la vue d'ensemble de l'utilisation d'Analytics. Cette répartition utilise un mappage au champ booléen job.active de la table Journal des tâches [pa_jobs_logs]. La source de répartition utilise un sous-groupe où les valeurs `vraies` de job.active sont classées dans la catégorie Actif, tandis que les valeurs `fausses` sont classées dans la catégorie Inactive. Notez que `les valeurs fausses` sont numériquement considérées comme une valeur inférieure à un, tandis que `les valeurs vraies` sont numériquement égales à un et plus.

Traduction automatique

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



Regroupement des résultats de script en catégories

Lorsque vous disposez d'un script de mappage de répartition qui collecte une plage de valeurs, vous pouvez définir un sous-groupe pour diviser ces valeurs en catégories distinctes.

Une fois le sous-groupe créé, vous créez une source de répartition basée sur le sous-groupe. Ensuite, vous créez une répartition qui utilise cette source de répartition. Lorsque vous créez le mappage de répartition pour la répartition, définissez ou sélectionnez un script pour le mappage. La répartition regroupe les résultats que le script renvoie dans les catégories du sous-groupe. Pour obtenir un exemple, reportez-vous à Exemple : mappage de script.

Vous pouvez écrire un sous-groupe pour un script existant, ou vous pouvez d'abord écrire le sous-groupe, puis écrire le script. Les deux doivent exister avant de pouvoir créer la répartition.

Remarque :
Le même script peut être utilisé avec n'importe quel nombre de sous-groupes. En outre, en principe, tous les scripts qui renvoient le même type de données peuvent être utilisés avec le même groupe de compartiments.

Traduction automatique

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

Créer un sous-groupe

Spécifiez un groupe de catégories dans lesquelles vous souhaitez recatégoriser les données.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_data_collector ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Répartitions** > **Sous-groupes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **nom** qui identifie clairement le sous-groupe, comme Tranches d'âges en jours.
4. Double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne** pour ajouter une nouvelle catégorie.
5. Saisissez un **nom** pour la première catégorie, puis appuyez sur Entrée ou cliquez sur l'icône de coche verte.
6. Double-cliquez dans les colonnes de **début** et **de fin** pour saisir les valeurs de début et de fin de la plage. Les enregistrements qui correspondent à la valeur de fin sont exclus de la catégorie. Par conséquent, définissez la même valeur de fin d'une catégorie et la valeur de début de la catégorie suivante. Les enregistrements qui correspondent exactement à cette valeur sont triés dans la catégorie qui a cette valeur comme valeur de départ.

   ⚠ Avertissement :
   Si la valeur de fin d'une catégorie ne correspond pas à la valeur de début de la catégorie suivante, il y a un « trou » où les enregistrements ne sont triés dans aucune catégorie. Par exemple, si vous avez une catégorie qui se termine à 20 et que la catégorie suivante commence à 21, les enregistrements pour lesquels le script renvoie une valeur comprise entre 20,0000~ et 20,9999~ ne sont triés dans aucune catégorie.

7. Cliquez sur **Soumettre** une fois que toutes les plages de catégories ont été définies.

Example: Sous-groupe de tranches d'âges d'incidents

Prenons le cas où vous souhaitez regrouper les incidents par âge, comme suit :

- Moins d'un jour
- 1 à 5 jours
- 6 à 30 jours
- 31 à 90 jours
- Plus de 90 jours

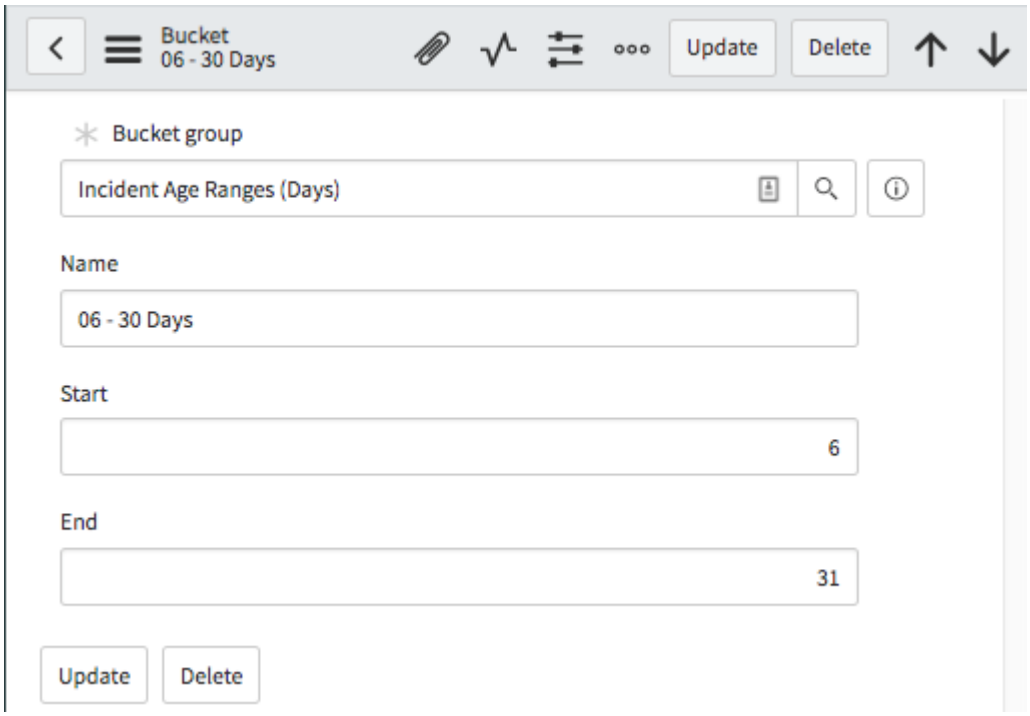
Entrante **Analyse des performances** > **Scripts**, vous avez déjà un script nommé Incident.Age.Days. Ce script dérive l'âge, en jours, d'un incident à partir de sa date d'ouverture et de la dernière date à laquelle un score a été collecté :

```
var diff=function(x,y){return y.dateNumericValue() - x.dateNumericValue();};
var days=function(x,y){return diff(x,y)/(24*60*60*1000);};
days(current.opened_at, score_end);
```

Vous créez un nouveau sous-groupe nommé Tranches d'âges d'incidents (en jours). Dans ce sous-groupe, vous définissez un ensemble de catégories qui commencent à la date souhaitée et se terminent au début de la catégorie suivante. Par exemple, la catégorie de 06 à 30 jours commence à 6 et se termine à 31 :

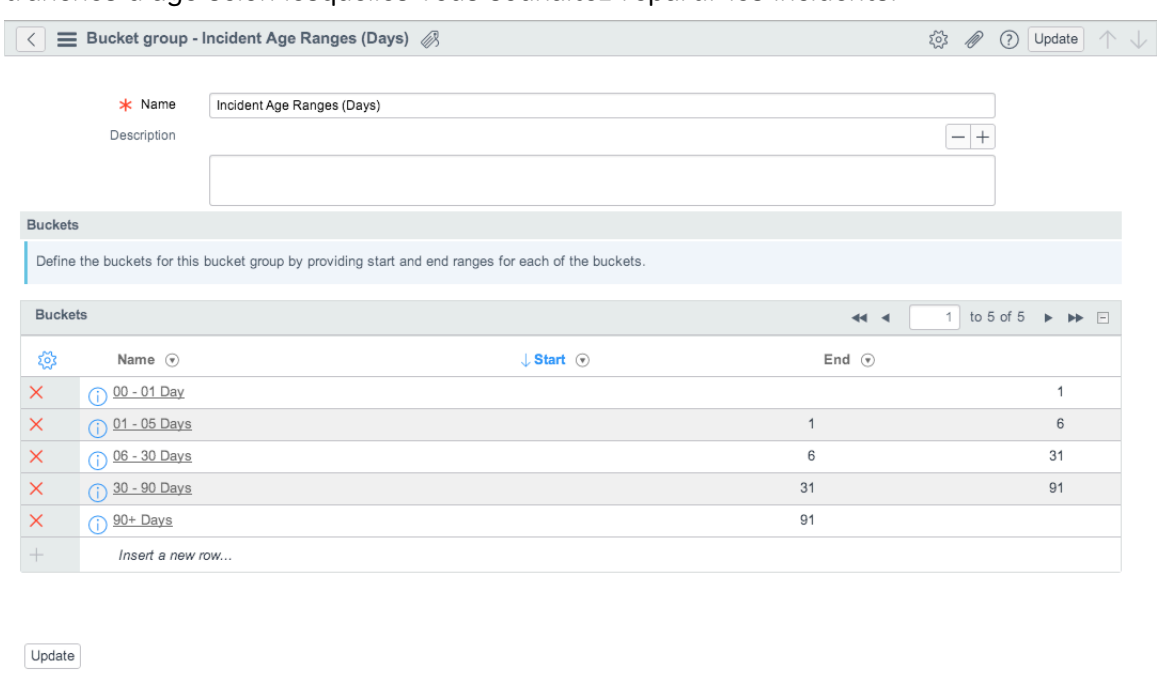
Traduction automatique

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



Cette catégorie contiendra des incidents âgés de 6 jours précisément à 30 jours, 23 heures, 59 minutes et 59 secondes.

À la fin, vous disposez d'un sous-groupe de cinq compartiments correspondant aux tranches d'âge selon lesquelles vous souhaitez répartir les incidents.



L'exemple de mappage de script montre une répartition qui utilise ce sous-groupe et ce script.

Que faire ensuite

Créez une source de répartition qui utilise la table de faits Compartiment [pa_buckets], le champ ID système et la condition [Sous-groupe][Est][<nom du sous-groupe que vous avez créé>]. Créez ensuite une répartition qui utilise cette source de répartition et utilise le script approprié pour le mappage de répartition.

Traduction automatique

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

Information associée

Exemple : mappage de script

Scripting dans Analyse des performances

Répartitions automatisées

Une répartition automatisée utilise une source de répartition pour déterminer les éléments sélectionnables.

Les répartitions automatisées sont basées sur une source de répartition, c'est-à-dire un ensemble d'enregistrements provenant d'une table. La répartition mappe ces enregistrements, appelés éléments de répartition, avec des champs sur des tables à partir desquels les indicateurs collectent les scores. Les scores collectés à partir de tables mappées peuvent ensuite être regroupés et filtrés en fonction des valeurs des champs mappés et des éléments de répartition.

Par exemple, la source de répartition Groupes qui inclut les enregistrements de la table Groupes [sys_user_groups] est disponible par défaut. Cette source de répartition spécifie le filtre **[Active][is][true]** pour inclure uniquement les groupes actifs en tant qu'éléments. Vous pouvez mapper cette source de répartition aux champs d'autres tables qui font référence à la table Groupes, comme le champ **Groupe d'affectation** d'incident. Les scores collectés à partir de la table mappée sont regroupés en fonction de la valeur de ce champ. Vous pouvez ensuite filtrer les scores sur les Centre d'analyse tableaux de bord et en sélectionnant la répartition et un élément, par exemple pour afficher les scores uniquement pour les incidents affectés au groupe Matériel.

Créer une répartition automatisée

Pour créer une répartition automatisée, sélectionnez une source de répartition à utiliser et appliquez des restrictions d'accès. Ensuite, mappez quel champ de la source d'indicateur fait référence à la source de répartition. Enfin, affectez des indicateurs à la répartition.

Avant de commencer

Familiarisez-vous avec les définitions et les utilisations des pannes en général et des répartitions automatisées en particulier.Répartitions automatisées

Rôle requis : pa_data_collector, pa_power_user, pa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une répartition automatisée utilise une source de répartition pour déterminer les éléments sélectionnables. Vous pouvez utiliser une source de répartition existante ou en définir une nouvelle.

Remarque :
Ce processus vous permet de créer une répartition entièrement personnalisée. Pour créer une répartition automatisée simple, reportez-vous à Créer une répartition à partir d'un assistant.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Répartitions automatisées** et cliquez sur **Nouveau**.
2. **Spécifiez un nom** explicite.
   Le nom d'une répartition dépend souvent de l'étiquette du champ utilisé dans les mappages de répartition.
3. Dans l'onglet **Automatisé** , sélectionnez la **source de répartition**.
4. **Facultatif :** Sélectionnez un **filtre Éléments par défaut**.
   Utilisez des filtres d'éléments pour limiter les éléments visibles par un utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Filtres d'éléments.

Traduction automatique

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

5. **Facultatif :** Dans l'onglet **Contrôle d'accès** , définissez qui peut voir la répartition.
   Ces restrictions s'appliquent dans tous les cas : voir la répartition dans la liste des répartitions, voir la répartition dans un Centre d'analyse tableau de bord ou utiliser la répartition lors de la création d'un widget.

Que faire ensuite

Créer des mappages de répartition et associer des indicateurs à la répartition. Vous pouvez le faire à partir de l'indicateur, à l'aide d'un outil graphique (voir Affecter et mapper des répartitions.

Créer un mappage de répartition sur un enregistrement de répartition

Spécifiez quel champ de la source d'indicateur fait référence à la source de répartition. Si aucun champ approprié n'est disponible, spécifiez un script pour interroger la source de l'indicateur.

Avant de commencer

Affectez une source de répartition à la répartition avant de créer le mappage.

Rôle requis : le même que pour la création d'une répartition.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer plusieurs mappages pour la même répartition, ce qui vous permet d'utiliser cette répartition pour plusieurs indicateurs.

Remarque :
La procédure de cette page utilise une liste connexe sur le formulaire de répartition. Au lieu de cela, vous pouvez utiliser un outil graphique auquel vous accédez à partir du formulaire d'indicateur. Consultez Affecter et mapper des répartitions.

Procédure

1. Si vous ajoutez un mappage à une répartition existante, recherchez cette répartition dans la liste appropriée des répartitions et ouvrez-la.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Mappage de répartition**.
3. Sélectionnez la **table Faits**.
   Cette table est la source d'indicateur que vous souhaitez répartir.
4. Effectuez l'une de ces actions.

Option	Description
Utilisez un champ pour mapper les valeurs aux éléments.	Sélectionnez le **champ** dans la source de l'indicateur qui mappe vers les enregistrements de la répartition. Voir l'utilisation du champ **Catégorie** dans Exemple : mappage de champs.
Utilisez un script pour mapper les valeurs aux éléments.	Sélectionnez **Scripté**, puis sélectionnez le **script** qui définit l'association entre les enregistrements d'indicateurs et les éléments de répartition. Utilisez un script lorsque vous n'avez pas le cas d'utilisation simple d'un champ dans la source de l'indicateur qui mappe vers une table de source de répartition. Un script peut définir un large éventail de relations

Traduction automatique

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

Option	Description
	de mappage. Le cas d'utilisation le plus courant est lorsque la source de répartition est un sous-groupe et que le script renvoie un entier pour affecter un score d'indica–teur à une catégorie. Consultez Exemple : mappage de script. Vous ne pouvez pas afficher les scores en temps réel pour un indicateur qui utilise une répartition scriptée. **Conseil :** Essayez d'implémenter des mappages de répartition scriptés de sorte que [mappage de niveau 1 & ; mappage de niveau 2] soit égal à l'intersection de [mappage de niveau 1] et [mappage de niveau 2]. Dans le cas contraire, le score et le nombre d'enregistrements risquent de ne pas correspondre pour les répartitions de second niveau. Si ces valeurs ne sont pas d'accord, le score est correct. Pour plus de détails et un exemple, voir KB0748969 . Now Support La connexion est requise.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Répétez les étapes 2 à 5 si nécessaire, pour définir des mappages supplémentaires.

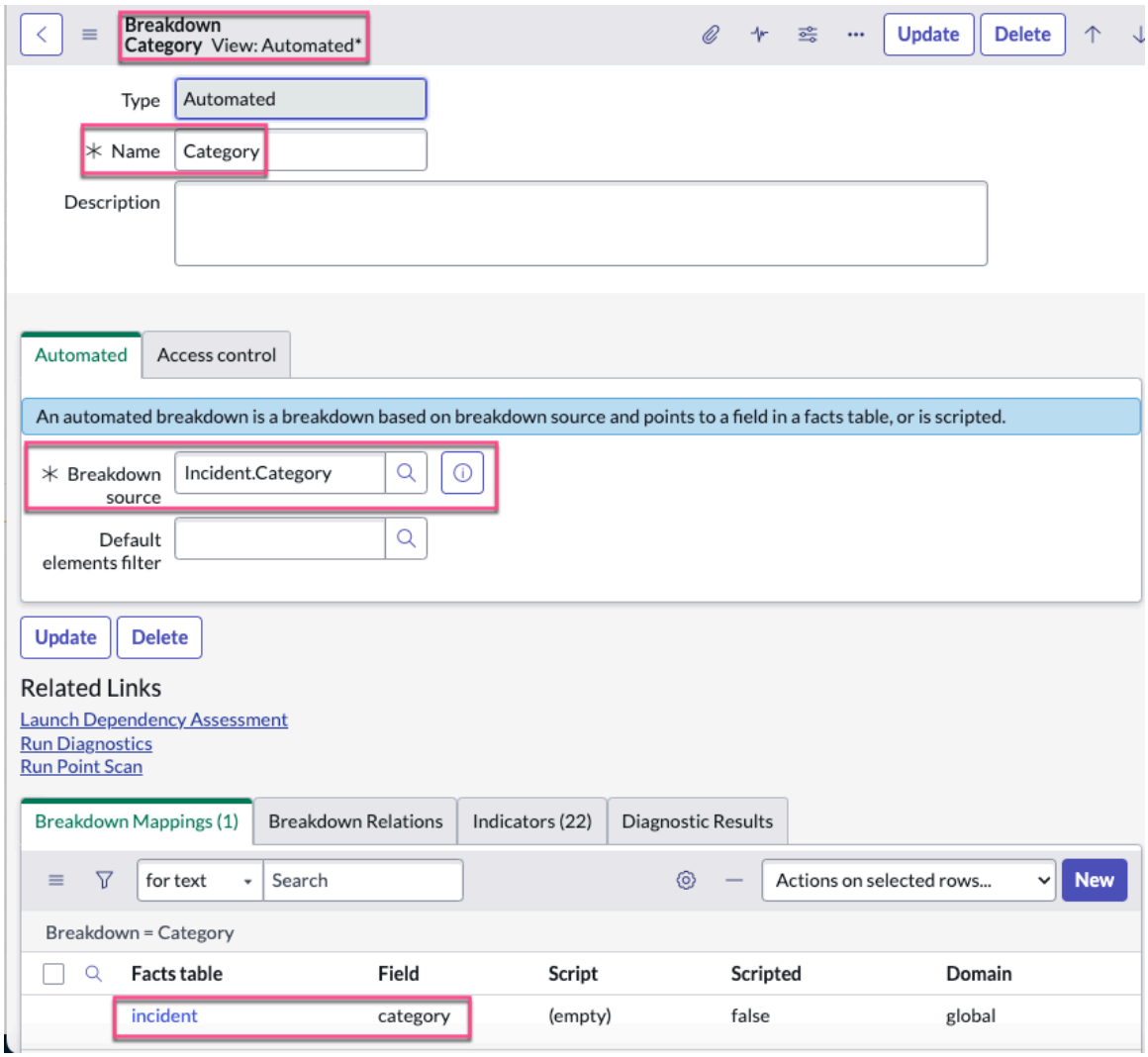
Exemple : mappage de champs

La répartition Catégorie mappe le champ **Catégorie** de la table d'incidents à la source de répartition Incident.Catégorie, qui fait référence à la table Choix[sys_choice_list].

Dans la première image, vous voyez la répartition Catégorie avec la source de répartition Incident.Catégorie. Cette répartition a un mappage au champ **Catégorie** de la table d'incidents.

Traduction automatique

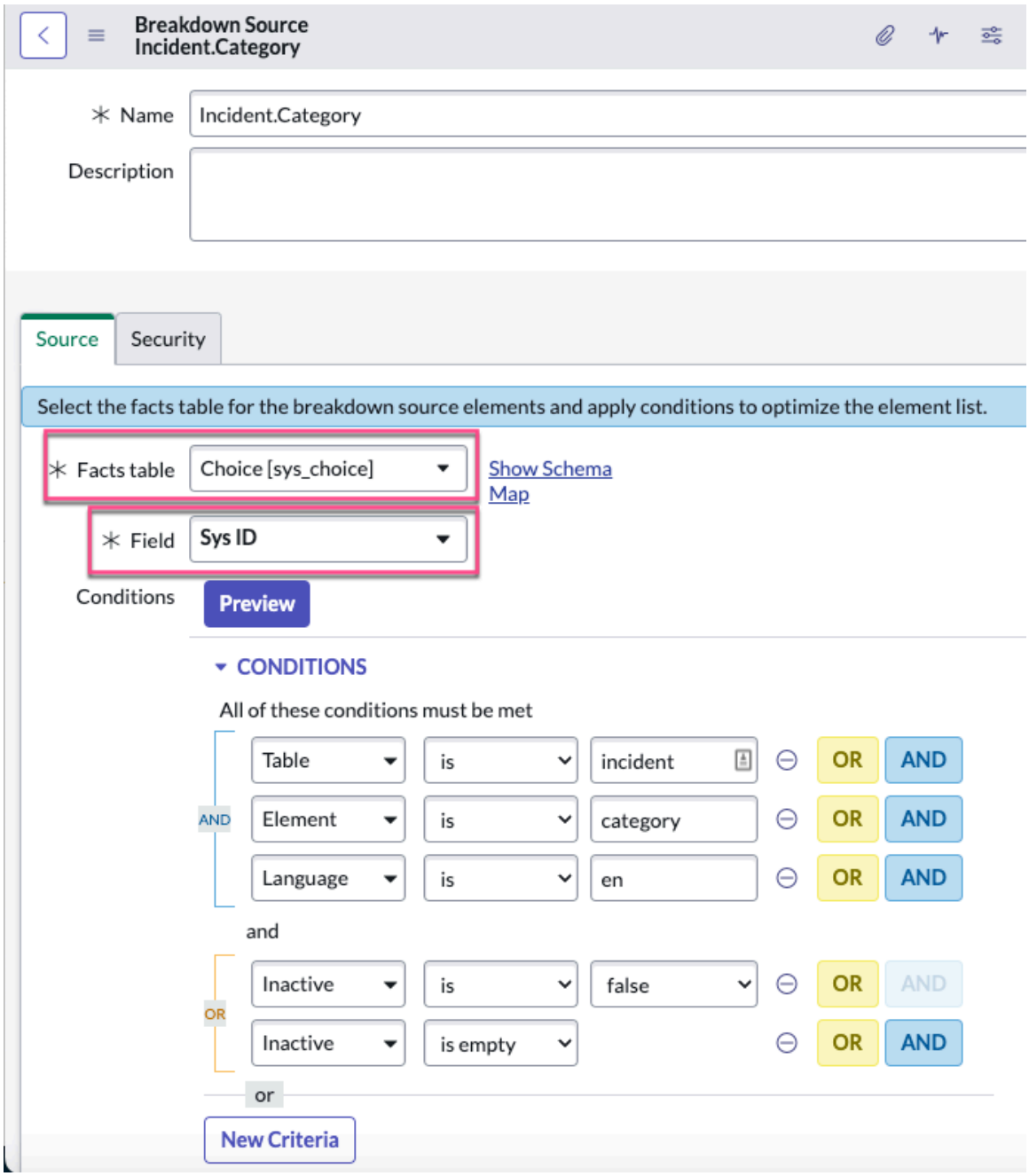
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



La source de répartition Incident.Category utilise des enregistrements de la table Choices[sys_choice_list].

Traduction automatique

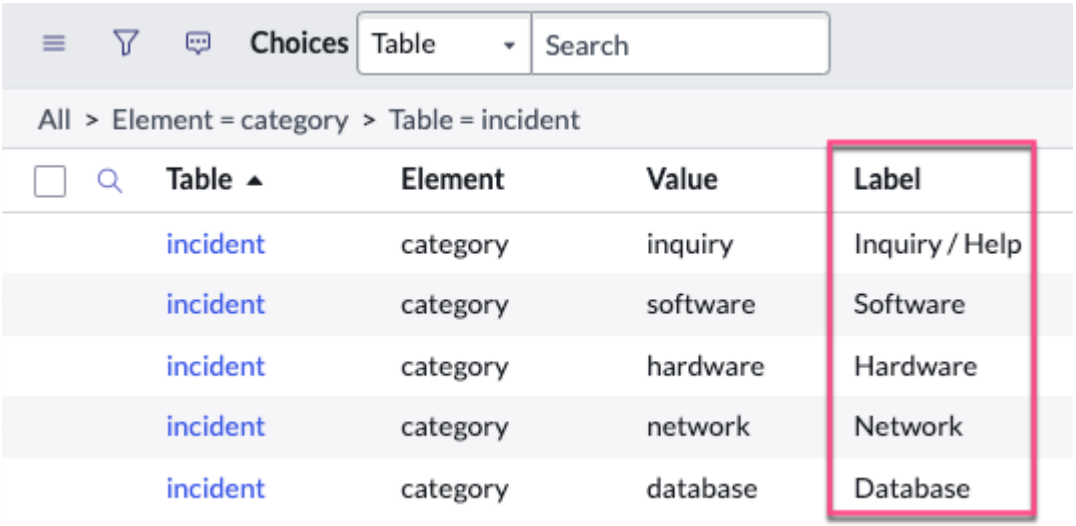
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



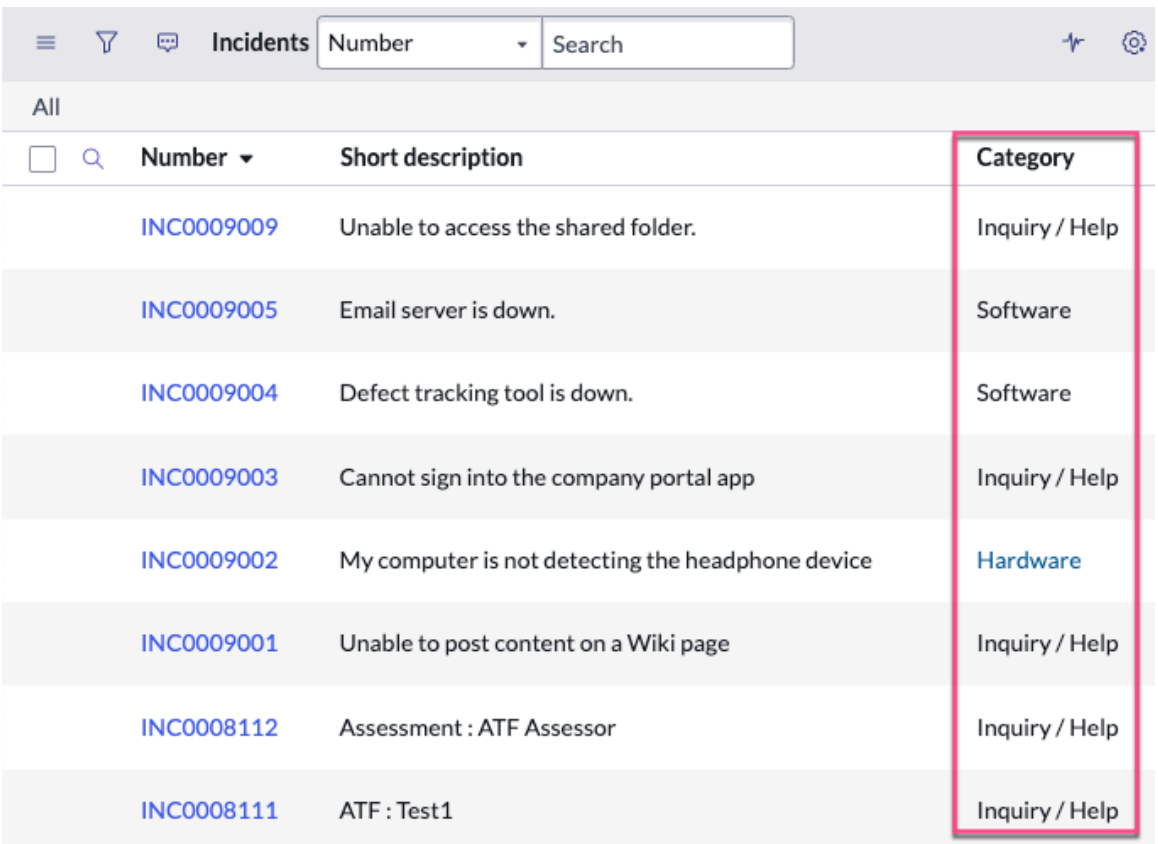
L'image suivante montre les enregistrements de la table Choix [sys_choice] qui répondent aux conditions spécifiées dans la source de répartition Incident.Category. Notez les valeurs des champs Étiquette.

Traduction automatique

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



Enfin, le champ Catégorie de certains enregistrements s'affiche dans la table Incidents. Ce champ est mappé à la répartition de catégorie. Les valeurs de champ correspondent aux champs Étiquette des enregistrements de la table Choix[sys_choice_list] que filtre la source de répartition Incident.Category.



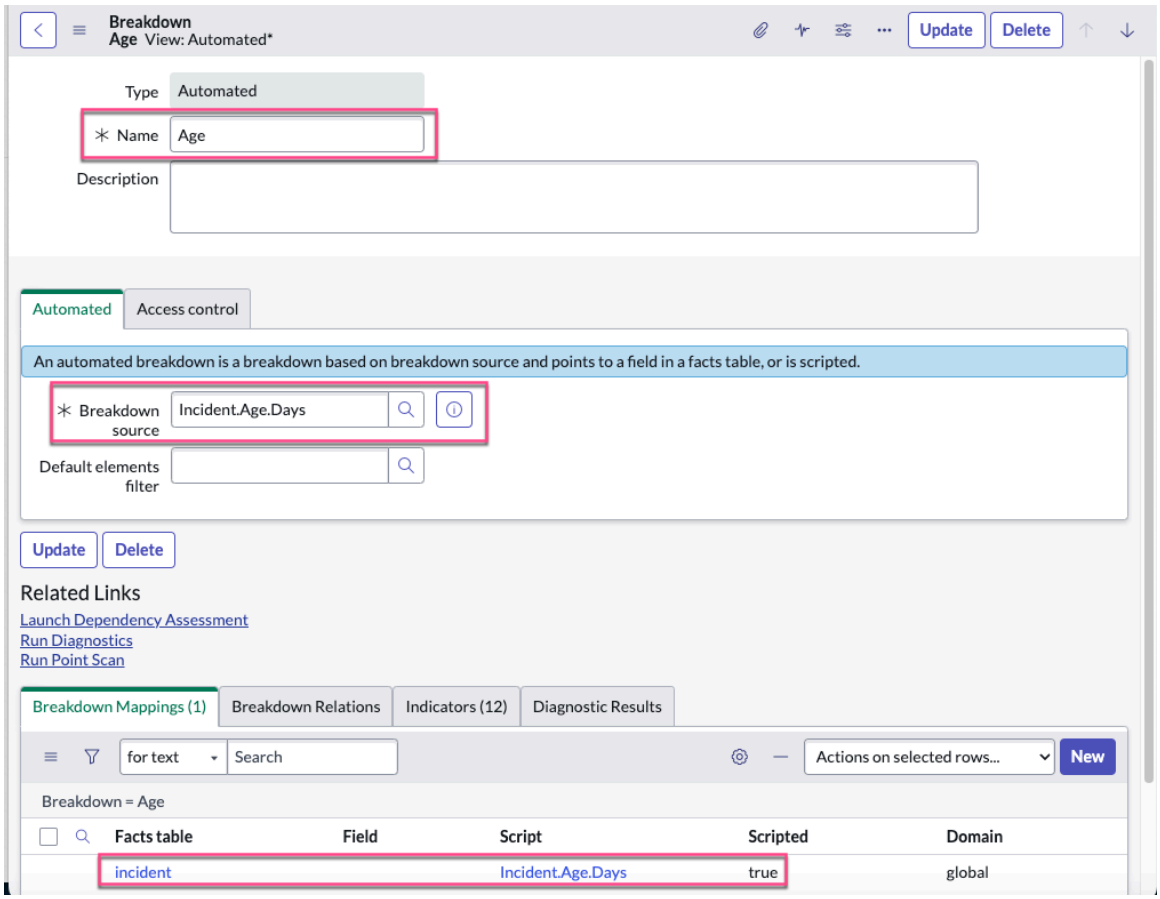
Exemple : mappage de script

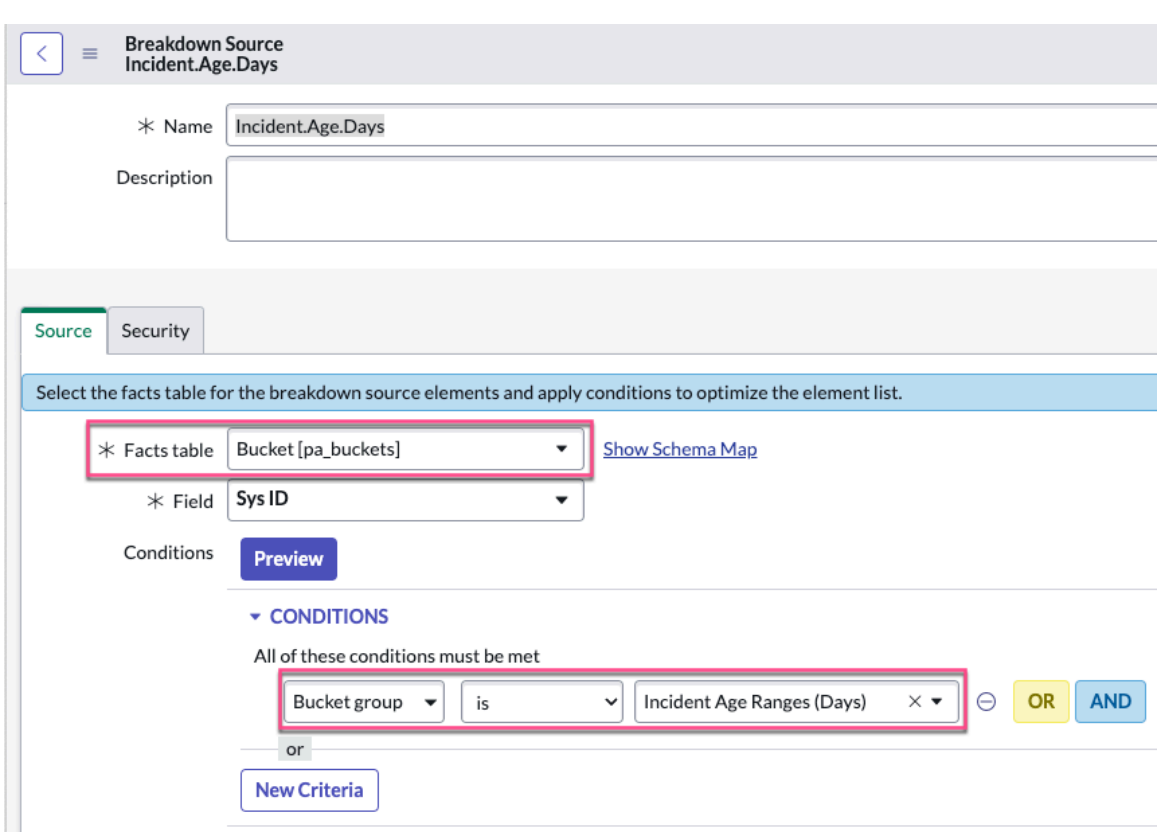
La répartition par âge utilise le script Incident.Age.Days pour calculer l'âge des incidents en jours et mapper les valeurs au sous-groupe Plages d'âge des incidents.

Sur les deux premières images, vous voyez la répartition par âge, qui utilise la source de répartition Incident.Age.Days et le script Incident.Age.Days pour le mappage de répartition. Vous voyez également que la source de répartition fait référence au groupe de catégories Tranche d'âges d'incidents (jours).

Traduction automatique

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





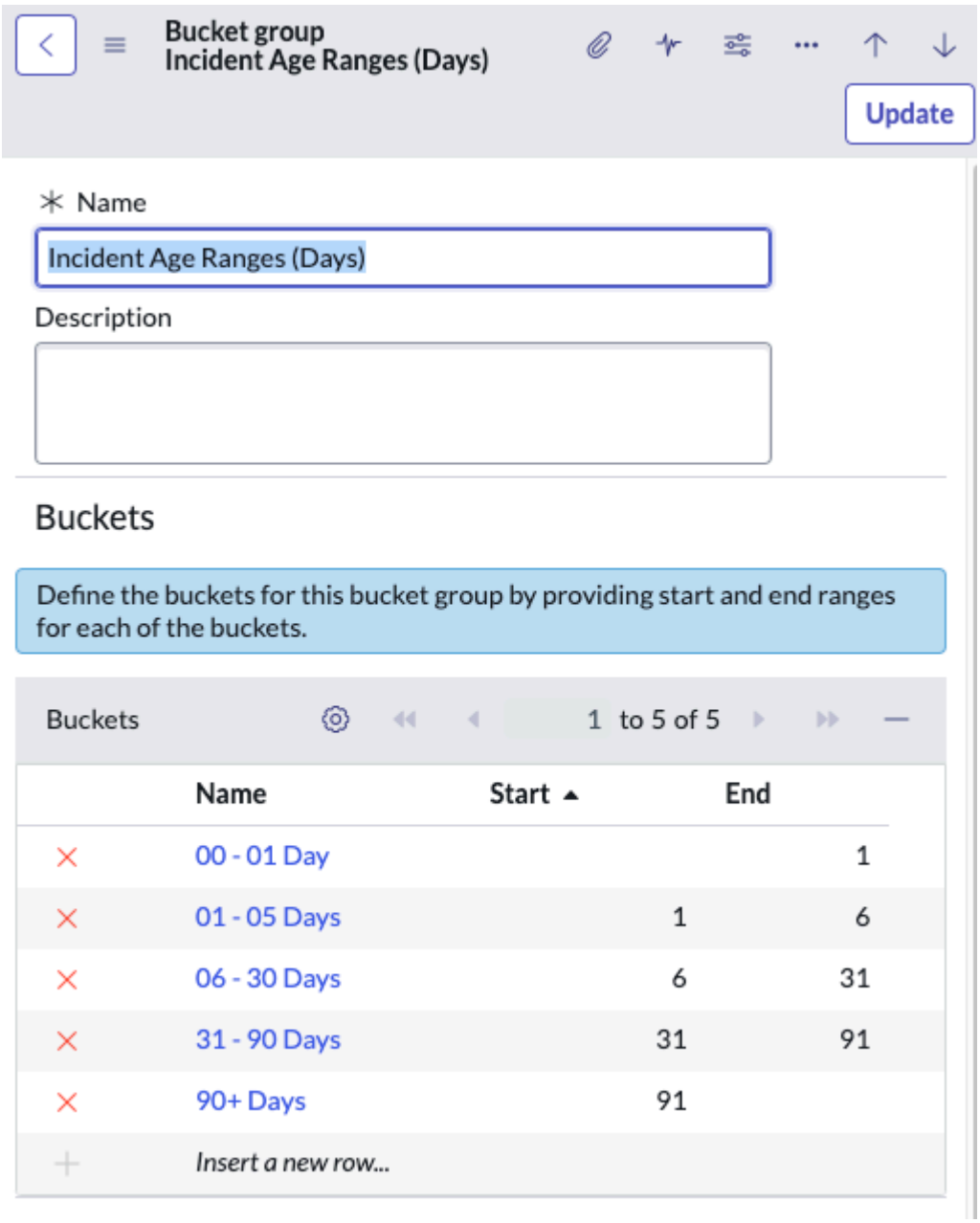
Traduction automatique

Le script Incident.Age.Days prend l'horodatage de l'ouverture de l'incident à partir de la table d'incidents et le soustrait de l'horodatage à la fin de la période de collecte. Le script convertit cette valeur de millisecondes en jours.

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

```
var diff=function(x,y){return y.dateNumericValue() - x.dateNumericValue();};
var days=function(x,y){return diff(x,y)/(24*60*60*1000);};
days(current.opened_at, score_end);
```

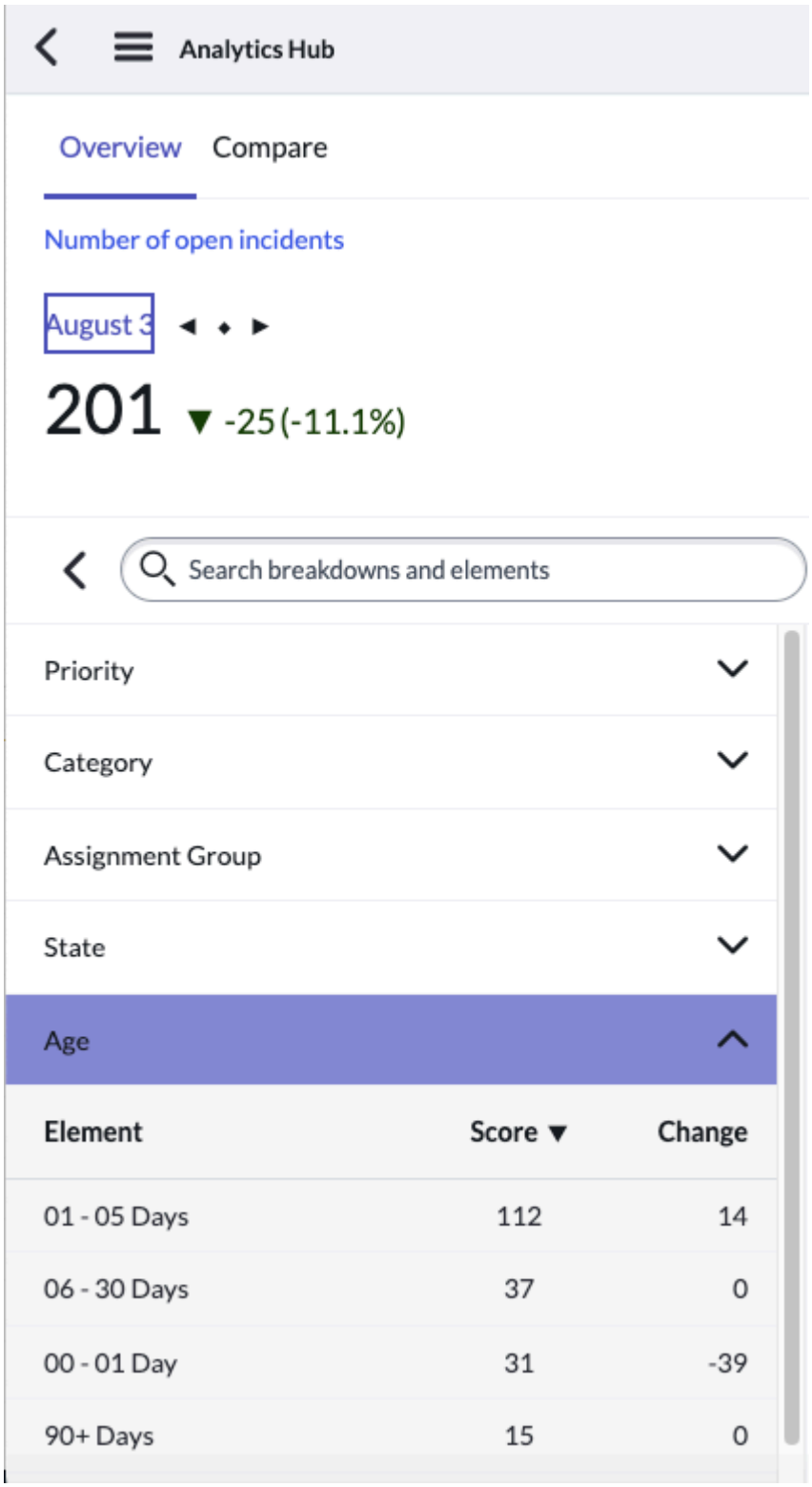
Le nombre de jours qui en résulte est trié dans les catégories du sous-groupe.



Voici le résultat de l'exécution de ce script sur l'indicateur Nombre d'incidents ouverts.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

Information associée

Scripting dans Analyse des performances

Affecter un indicateur à une répartition automatisée

Associez des indicateurs automatisés ou de formule à une répartition pour permettre la collecte des scores répartis pour ces indicateurs.

Avant de commencer

La répartition doit avoir un mappage de répartition pour la table source de l'indicateur.

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

Rôle requis : pa_data_collector, pa_power_user, pa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Répartitions automatisées**.
2. Sélectionnez un enregistrement de répartition.
3. Dans la liste connexe **Indicateurs** , cliquez sur **Modifier**.
4. Utilisez la zone de liste double pour sélectionner les indicateurs que vous souhaitez affecter à cette répartition.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Dans la liste connexe **Répartitions des indicateurs** , définissez la valeur **d'affichage** sur faux pour masquer la répartition sur les widgets et de tableau Centre d'analyse de bord.
   Si le champ **Afficher** est défini sur false, les scores répartis sont toujours renseignés lors de la collecte des données, mais la répartition n'est pas sélectionnable sur les Centre d'analyse widgets de ou de tableau de bord.

Que faire ensuite

Exécutez une tâche de collecte de données sur l'indicateur pour collecter les scores de la nouvelle répartition.

Important :
Si vous ajoutez une répartition à un indicateur existant pour lequel vous avez déjà des scores, veillez à collecter les scores pour la nouvelle répartition sans écraser les scores collectés.

À cet effet, créez une tâche de collecte ponctuelle spéciale. Définissez la tâche de manière à collecter les données aussi loin que nécessaire. Sélectionnez uniquement l'indicateur ou les indicateurs auxquels vous avez ajouté cette répartition. Configurez les indicateurs de tâches qui en résultent pour exclure toutes les autres répartitions. Désactivez **l'option Collecter l'indicateur** sur les indicateurs de tâche. Exécutez ensuite la tâche.

Si votre rôle ne vous permet pas de créer des tâches de collecte, contactez votre Analyse des performances administrateur.

Pour plus d'informations, consultez Créer ou planifier une tâche de collecte de données et Configurer un indicateur de tâche.

Répartitions manuelles

Dans une répartition manuelle, vous définissez manuellement les éléments de répartition et les scores des indicateurs pour chaque élément au lieu d'utiliser les enregistrements d'une source de répartition.

Contrairement à une répartition automatisée, une répartition manuelle ne correspond à aucun champ de la table source de l'indicateur. Au lieu de cela, les utilisateurs doivent remplir manuellement les scores répartis.

Créer une répartition manuelle

Créez une répartition pour un indicateur dans lequel vous ajoutez manuellement des scores.

Avant de commencer

Rôles requis : pa_data_collector, pa_power_user, pa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Répartitions manuelles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le **type** est défini automatiquement sur **Manuel** .

Traduction automatique

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

3. **Saisissez un nom** descriptif.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans la section **Manuel** , double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne** pour ajouter un nouvel élément de répartition.
6. Appuyez sur Entrée ou cliquez sur la coche verte pour enregistrer l’entrée.
7. **Facultatif :** Modifiez la valeur **de l’ordre** .
   Les éléments dont la valeur **d’ordre** est inférieure apparaissent plus haut dans la liste des éléments, par exemple sur les Centre d'analyse tableaux de bord et .
8. Répétez les étapes 5 à 7 pour ajouter des éléments de répartition supplémentaires.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Associez des indicateurs manuels à cette répartition et renseignez les scores à l’aide de la feuille des scores.

Affecter un indicateur manuel à une répartition manuelle

Associez un indicateur manuel à une répartition manuelle pour permettre aux utilisateurs de saisir des scores répartis pour l’indicateur.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_data_collector, pa_power_user, pa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous ne pouvez répartir les scores des indicateurs manuels que par une seule répartition à la fois. Vous ne pouvez pas appliquer une répartition de niveau 2 à un indicateur manuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Répartitions manuelles**.
2. Sélectionnez un enregistrement de répartition.
3. Dans la liste connexe **Indicateurs** , cliquez sur **Modifier**.
4. Utilisez la zone de liste double pour sélectionner les indicateurs que vous souhaitez affecter à cette répartition.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Dans la liste connexe **Répartitions des indicateurs** , définissez la valeur **d’affichage** sur faux pour masquer la répartition sur les widgets et de tableau Centre d'analyse de bord.
   Si le champ **Afficher** est défini sur false, les scores répartis sont toujours renseignés lors de la collecte des données, mais la répartition n’est pas sélectionnable sur les Centre d'analyse widgets de ou de tableau de bord.

Que faire ensuite

Renseignez les scores répartis pour les indicateurs à l’aide de la feuille des scores.

Filtres d’éléments

Les filtres d'éléments vous permettent de spécifier ou de limiter les éléments de répartition affichés sur les visualisations.

Un filtre d’éléments se compose d’un filtre conditionnel ou de conditions de liste connexe et de la source de répartition à laquelle les conditions s’appliquent.

Traduction automatique

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

Conseil :
Utilisez un filtre d'éléments avec des conditions dynamiques pour créer des visuels personnalisés sur un widget. Pour plus d'informations, consultez Visuels personnalisés.

Filtres d'éléments sur les visualisations

Vous pouvez sélectionner le filtre d'éléments des manières suivantes sur différentes visualisations :

- Sur le Centre d'analyse classique : lorsque vous sélectionnez une répartition, si cette répartition comporte des filtres d'éléments, vous obtenez une liste de ces éléments pour sélectionner ceux de votre choix.
- Dans un widget Analyse des performances : lors de la configuration du widget, renseignez le champ **Filtre d'éléments** de l'onglet **Paramètres de l'élément**. Seuls les widgets de répartition, de séries chronologiques et de scores prennent en charge les filtres d'éléments. Pour les widgets de séries chronologiques et de scores, un filtre d'éléments remplace l'élément de répartition de premier niveau. Pour les widgets de répartition, un filtre d'éléments limite les éléments affichés.
- Dans un indicateur de widget sur un widget de séries chronologiques : sélectionnez un filtre dans le champ **Filtre d'éléments** de l'onglet Paramètres de l'élément. Vous devez d'abord sélectionner une répartition avec des filtres d'éléments sur sa source de répartition.

  Remarque :
  Les noms de tous les éléments appliqués sont ajoutés au nom ou à l'étiquette de l'indicateur.

- Sur les détails des KPI dans un espace de travail Analyse de la plateforme : lorsque vous sélectionnez une répartition dans le volet **Filtres**, si cette répartition comporte des filtres d'éléments, vous obtenez une liste de ces éléments pour sélectionner ceux de votre choix.
- Dans une visualisation de données Analyse de la plateforme : lors de la configuration de la visualisation des données, sélectionnez une source de données d'indicateur, une répartition et l'opérateur [is (dynamic)]. Tous les filtres d'éléments pour cette répartition sont alors disponibles dans le champ **Élément**.

Dans tous ces cas, vous pouvez sélectionner un filtre d'éléments uniquement si vous sélectionnez d'abord une répartition avec au moins un filtre d'éléments sur sa source de répartition. Vous pouvez également avoir besoin d'un certain rôle pour sélectionner un filtre d'éléments, en fonction de la configuration de ce filtre.

En plus de spécifier un filtre d'éléments sur une visualisation, vous pouvez spécifier un **filtre d'élément par défaut** sur un enregistrement de répartition. Ce filtre d'éléments est sélectionné automatiquement pour cette répartition dans n'importe quelle visualisation. Les utilisateurs qui affichent la répartition sur ou Centre d'analyse sur Détails des KPI peuvent modifier ou effacer le filtre des éléments sélectionnés.

Remarque :
Il n'est pas possible de modifier les filtres d'éléments utilisés pour personnaliser les visuels lors de l'affichage simple sur un tableau de bord ou un espace de travail. Seul un utilisateur disposant des droits nécessaires pour modifier le widget ou la visualisation des données sous-jacents peut modifier le filtre d'éléments. Pour plus d'informations, consultez Visuels personnalisés.

Traduction automatique

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

Information associée

Centre d'analyse

Explorer les indicateurs avec Détails des KPI

Widgets de Performance Analytics

Créer un filtre d'éléments

Sélectionnez la source de répartition et les conditions de filtre pour filtrer les éléments de répartition à partir de cette source de répartition.

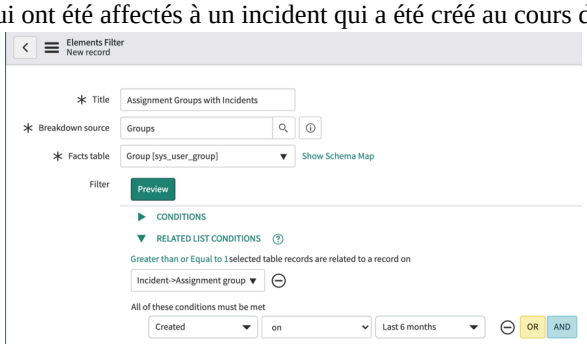
Avant de commencer

Rôle requis : pa_data_collector ou admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Filtres d'éléments** et créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Champs de filtres d'éléments

Champ	Description
Source de répartition	Sélectionnez la source de répartition pour laquelle vous souhaitez créer un filtre d'élément. Le filtre d'éléments est disponible pour toutes les répartitions basées sur cette source de répartition.
Table des faits	Lecture seule. Affiche la table des faits de la source de répartition.
Filtre	CONDITIONS : Spécifiez les conditions de filtre pour limiter les éléments disponibles. Seuls les éléments qui remplissent ces conditions s'affichent lorsque vous appliquez ce filtre d'élément. Par exemple, si la table des faits de la source de répartition est Utilisateur [sys_user], vous pouvez ajouter une condition de filtre pour inclure uniquement les utilisateurs du département RH. Cette condition de filtre est [Département][est][RH]. Pour Visuels personnalisés, l'opérateur dans la condition de filtre doit être [is (dynamic)].
	CONDITIONS DE LISTE CONNEXE : incluez une relation avec une autre table dans les conditions. Par exemple, vous pouvez créer un filtre d'éléments sur la source de répartition Groupes, qui utilise la table Groupe [sys_user_group]. Si vous avez ajouté une condition de liste connexe à Incident [incident]->Groupe d'affectation, vous obtenez uniquement les groupes auxquels un incident a été affecté. Si cette condition incluait [[Created][on][Last Months]], vous obtiendrez des groupes qui ont été affectés à un incident qui a été créé au cours des six derniers mois. 

Traduction automatique

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

Champ	Description
Rôles	Sélectionnez tous les rôles dont un utilisateur doit disposer pour sélectionner cet élément de filtre sur un formulaire de widget. Un utilisateur doit disposer au minimum de l'un des rôles spécifiés. Si aucun rôle n'est spécifié, tous les utilisateurs autorisés à modifier un widget Analyse des performances peuvent ajouter ce filtre d'élément.

Que faire ensuite

Utilisez un filtre d'élément avec des conditions dynamiques pour créer des visuels personnalisés sur un widget. Pour plus d'informations, consultez Visuels personnalisés.

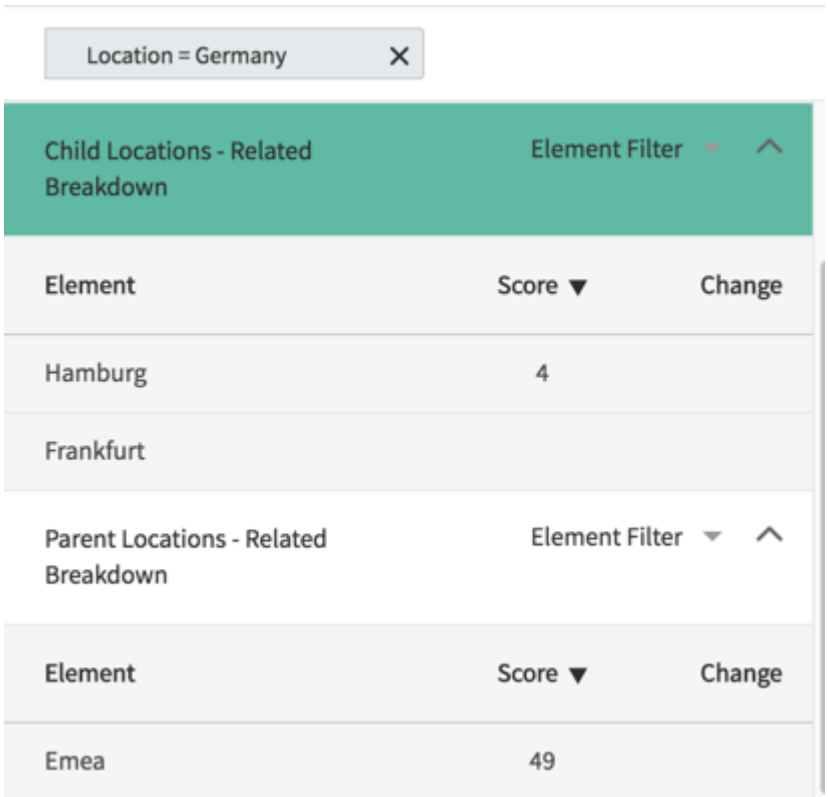
Tous les indicateurs de widget qui utilisent ce filtre d'éléments et tous les résultats de diagnostic qui mentionnent ce filtre d'éléments sont répertoriés au bas de l'enregistrement du filtre d'éléments.

Navigation dans les éléments de répartition avec les relations de répartition

Les relations de répartition ouvrent un nouveau chemin de navigation pour afficher les scores de répartition, en passant d'un élément de répartition à un autre. Les relations de répartition peuvent se situer entre les éléments de différentes répartitions ou au sein d'une structure hiérarchique d'éléments d'une même répartition. Les relations de répartition affectent la navigation dans les widgets de répartition et dans Centre d'analyse .

Vous pouvez utiliser des relations de répartition pour naviguer entre les éléments d'une même répartition qui sont dans une relation hiérarchique. Par exemple, la répartition Emplacement présente une hiérarchie d'éléments « parents » et « enfants », où un pays peut être le parent des villes. Les relations de répartition permettent à un Centre d'analyse spectateur de naviguer d'un pays à une ville, d'une ville à un pays, ou entre les villes d'un même pays.

Naviguer entre les Centre d'analyse éléments d'une même répartition

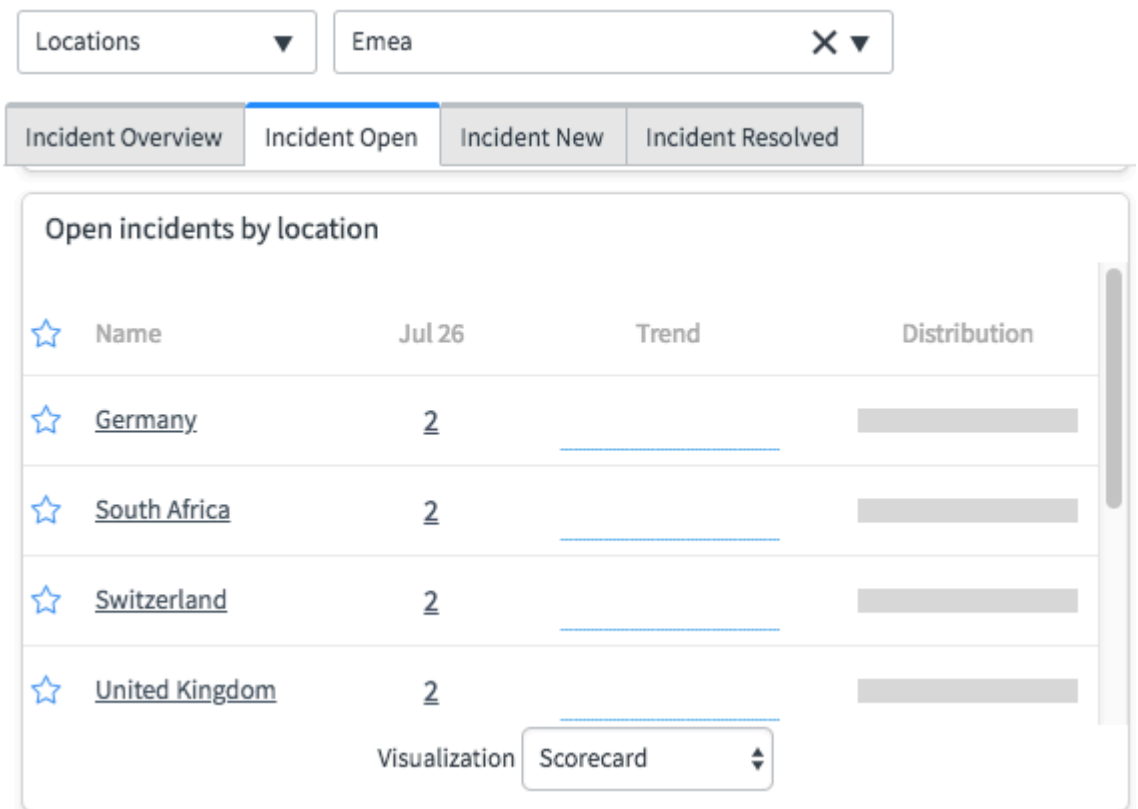


Traduction automatique

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

De même, un widget de répartition peut afficher les éléments parents, enfants ou frères de l'élément choisi pour le tableau de bord de répartition. Pour plus d'informations sur l'utilisation des relations de répartition sur les tableaux de bord de répartition, reportez-vous à Affichage des relations de répartition sur les tableaux de bord.

Tableau de bord de répartition affichant les enfants de l'élément EMEA

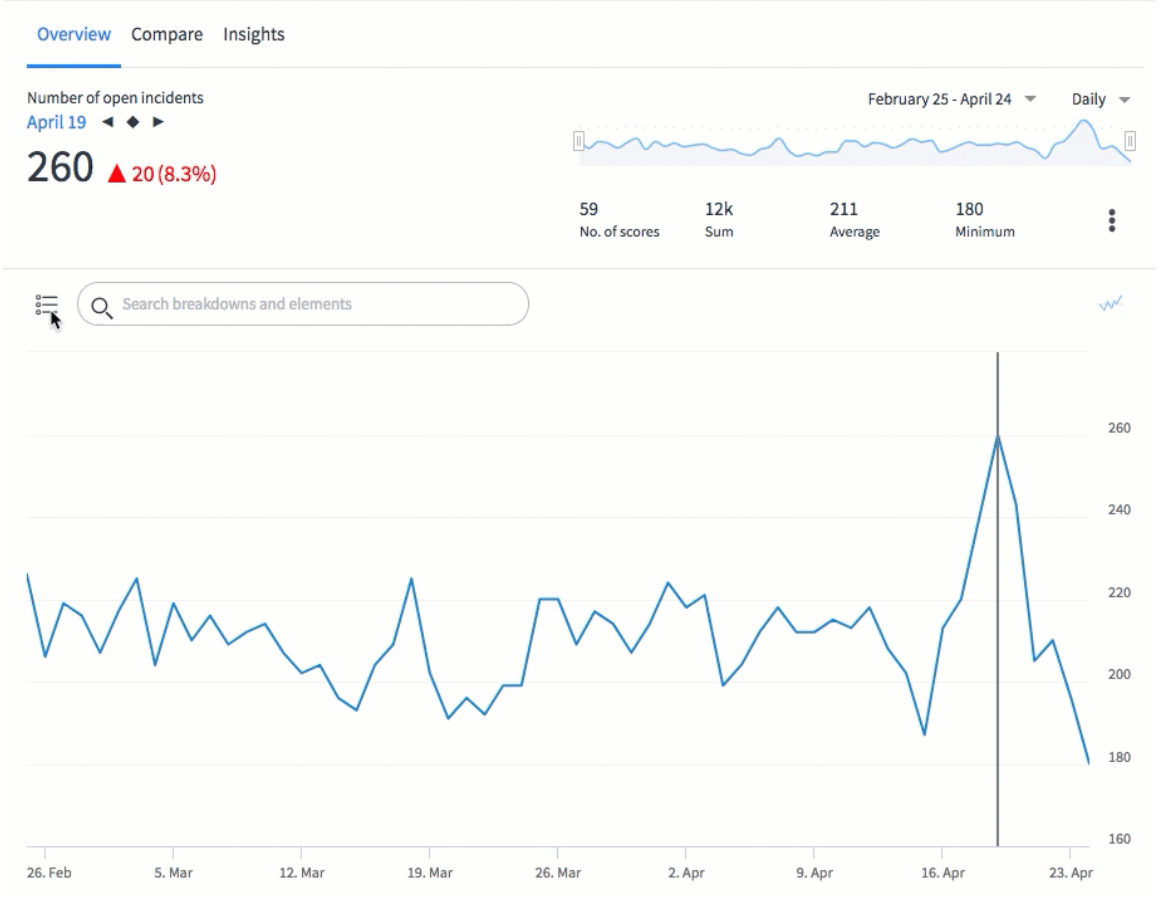


Les relations de répartition permettent également de naviguer entre les éléments des différentes répartitions de premier niveau. Par exemple, choisissez d'abord un élément de la répartition Groupe d'affectation, puis examinez la relation de répartition Membres. Dans cette relation, accédez à un élément de la répartition Affecté à. Le membre sélectionné du champ Affecté à n'est pas nécessairement membre du groupe d'affectation. En outre, le nombre d'affectations des membres du champ Affecté à est supérieur au nombre d'affectations du groupe d'affectation sélectionné. Vous voyez le total de toutes les affectations, et pas seulement les affectations dans le groupe d'affectation sélectionné à l'origine. Il s'agit de modifier la répartition de premier niveau que vous examinez, et non d'explorer un deuxième niveau de répartition et d'élément. Là encore, cette relation de répartition peut être utilisée à la fois sur et dans un Centre d'analyse widget de répartition sur un tableau de bord de répartition.

Traduction automatique

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

Naviguer entre les Centre d'analyse éléments de différentes répartitions



Vous trouverez plus de détails sur ces cas d'utilisation des relations de répartition dans les rubriques relatives à la création de relations de répartition.

Créer une relation de répartition entre les répartitions

Pour configurer la navigation dans une visualisation entre les éléments de deux répartitions de même niveau, créez une relation de répartition entre les répartitions. Une table doit exister avec des champs qui référencent les enregistrements pour les deux répartitions.

Avant de commencer

Passez en revue les cas d'utilisation des relations de répartition dans Navigation dans les éléments de répartition avec les relations de répartition.

Rôle requis : pa_data_collector, pa_power_user, admin

Remarque :

Alors qu'un analyste d'entreprise, avec généralement le rôle de pa_power_user, est plus susceptible de savoir quelles relations de répartition créer, leur création nécessite les connaissances et l'accès aux tables d'un expert technique ayant pa_data_collector. Un pa_admin est susceptible de comprendre les deux. Envisagez de confier à un pa_admin créer la relation ou d'avoir une collaboration entre un pa_power_user et un pa_data_collector.

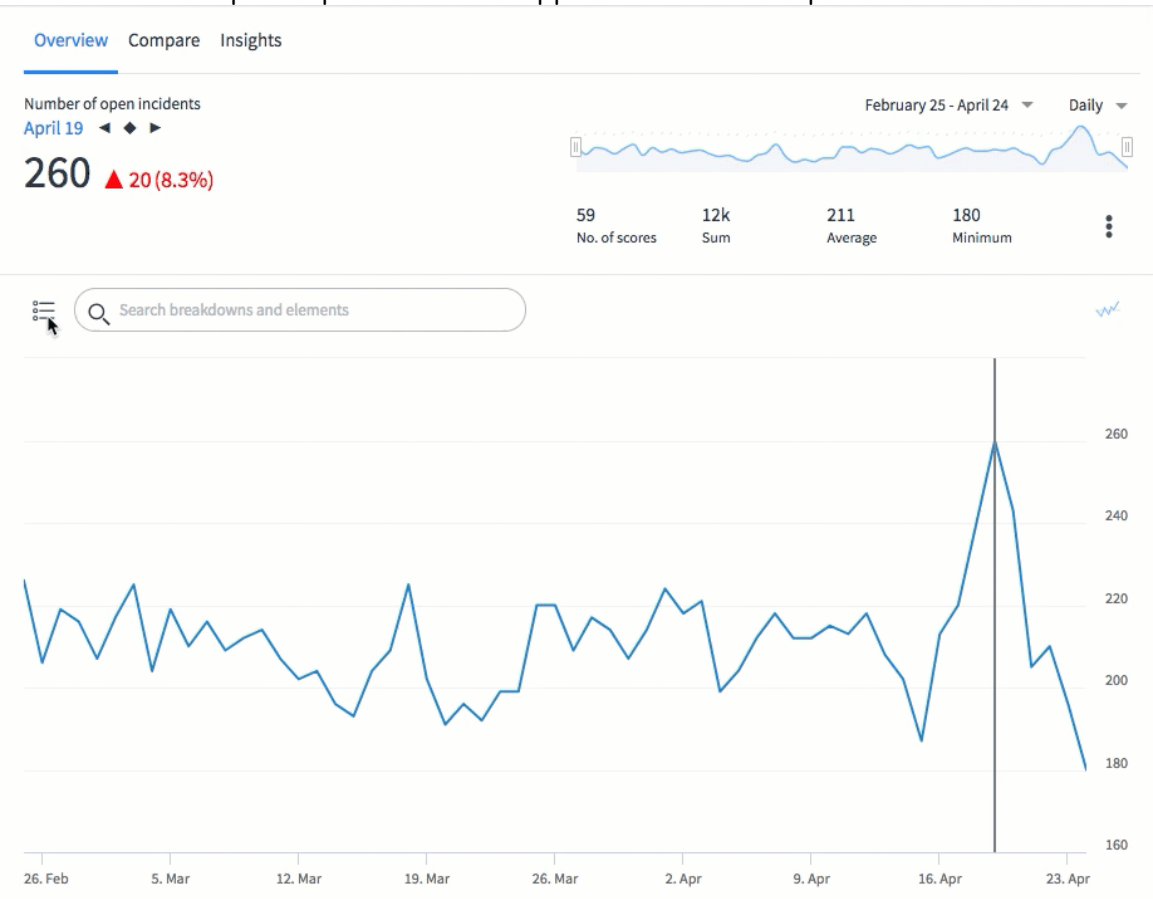
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous voulez pouvoir naviguer rapidement entre deux répartitions de même niveau qui sont logiquement liées. L'exemple utilisé dans cette rubrique concerne les répartitions Groupe d'affectation et Affecté à pour l'indicateur Nombre d'incidents ouverts. Dans l'animation suivante, vous passez de l'affichage du nombre d'incidents affectés au groupe de support Oracle à l'affichage du nombre d'incidents affectés

Traduction automatique

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

à Candace Bruckman. Les deux répartitions sont de premier niveau, ce qui signifie que vous voyez le nombre total d'incidents affectés au support Oracle et le nombre total affecté à Candace Bruckman. Si vous aviez sélectionné Candice en tant que répartition de second niveau plutôt que par le biais d'une relation de répartition, vous n'auriez vu que les problèmes de support Oracle sur lesquels ils travaillaient.



Remarque :
Les relations de répartition sont des relations à sens unique. Pour créer une relation bidirectionnelle, définissez plusieurs relations de répartition.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Répartitions** > **Relations de répartitions** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire comme suit.

Formulaire de relation de répartition

Champ	Description	Exemple
Répartition	Sélectionnez la répartition à laquelle cette relation appartient. Vous ne pouvez accéder qu'aux répartitions connexes à partir de cette répartition.	Pour notre exemple, où vous souhaitez qu'une sélection des membres du groupe apparaisse lorsque vous sélectionnez un groupe d'affectation, la **répartition** est Groupe d'affectation.
Répartition connexe	Sélectionnez la répartition que vous souhaitez associer à la première répartition.	Dans notre exemple, la répartition connexe avec les membres du groupe d'affectation est Affecté à.

Traduction automatique

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

Champ	Description	Exemple
Table	Sélectionnez une table avec des champs qui font référence aux enregistrements de table de faits des sources des deux répartitions. Pour les relations plusieurs-à-plusieurs, sélectionnez une table plusieurs-à-plusieurs. Pour les relations un-à-plusieurs, sélectionnez une table de faits.	La répartition du groupe d'affectation utilise les données du groupe. La répartition Affecté à utilise les données utilisateur. Les groupes d'affectation peuvent compter plusieurs membres, et un utilisateur peut être membre de plusieurs groupes d'affectation, de sorte qu'ils ont une relation plusieurs-à-plusieurs. Par conséquent, vous sélectionnez la table Membre du groupe [sys_user_grmember], qui est une table plusieurs-à-plusieurs qui joint les groupes et les utilisateurs.
Champ de répartition	Sélectionnez le champ à partir de la table spécifiée qui identifie l'élément de répartition à partir duquel vous pouvez naviguer.	Dans notre exemple, vous sélectionnez le champ **Groupe** . Ce champ de la table Membre du groupe [sys_user_grmember] identifie l'élément de la répartition du groupe d'affectation.
Champ de répartition connexe	Sélectionnez le champ à partir de la table spécifiée qui identifie les éléments de répartition auxquels vous pouvez accéder lors de l'affichage de cette relation.	Dans notre exemple, vous sélectionnez le champ **Utilisateur** . Ce champ de la table Membre du groupe [sys_user_grmember] identifie l'élément de la répartition Affecté à.
Champ commun	laissez ce champ vide lors de la définition d'une relation entre les répartitions.	
Conditions	Définissez toutes les autres conditions qu'un enregistrement doit remplir pour apparaître en tant que répartition connexe pour cette relation.	Dans notre exemple, vous ajoutez la condition **[User.Active] [is] [true]** pour filtrer les membres inactifs de notre groupe.

Résultats

Une fois que vous avez soumis le formulaire de relation de répartition, les options de navigation sont disponibles dans le Centre d'analyse pour l'indicateur pertinent. Vous n'avez pas besoin d'exécuter d'abord une tâche de collecte de données.

Que faire ensuite

Consultez des exemples de relations de répartition expédiées par défaut dans chaque instance. L'exemple illustré ici est la relation de répartition **des membres** . Le **membre de** la relation de répartition fournit une navigation dans le sens inverse, en commençant par un élément dans Affecté à et en naviguant vers un groupe d'affectation. Enfin, la relation de répartition des **gestionnaires** est similaire à celle des **membres**, mais comme chaque groupe d'affectation n'a qu'un seul gestionnaire, elle affiche une relation plusieurs à un. Il utilise donc une table de faits au lieu d'une table plusieurs-à-plusieurs.

Créer des relations entre les éléments d'une répartition

Utilisez une relation de répartition pour configurer la navigation sur une Centre d'analyse hiérarchie d'éléments au sein d'une même répartition. Un champ dans les enregistrements de répartition doit identifier la relation hiérarchique d'un enregistrement à un autre.

Avant de commencer

Passez en revue les cas d'utilisation des relations de répartition dans Navigation dans les éléments de répartition avec les relations de répartition.

Rôle requis : pa_data_collector, pa_power_user, admin

Traduction automatique

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

Remarque :
Alors qu'un analyste d'entreprise, avec généralement le rôle de pa_power_user, est plus susceptible de savoir quelles relations de répartition créer, leur création nécessite les connaissances et l'accès aux tables d'un expert technique ayant pa_data_collector. Un pa_admin est susceptible de comprendre les deux. Envisagez de confier à un pa_admin créer la relation ou d'avoir une collaboration entre un pa_power_user et un pa_data_collector.

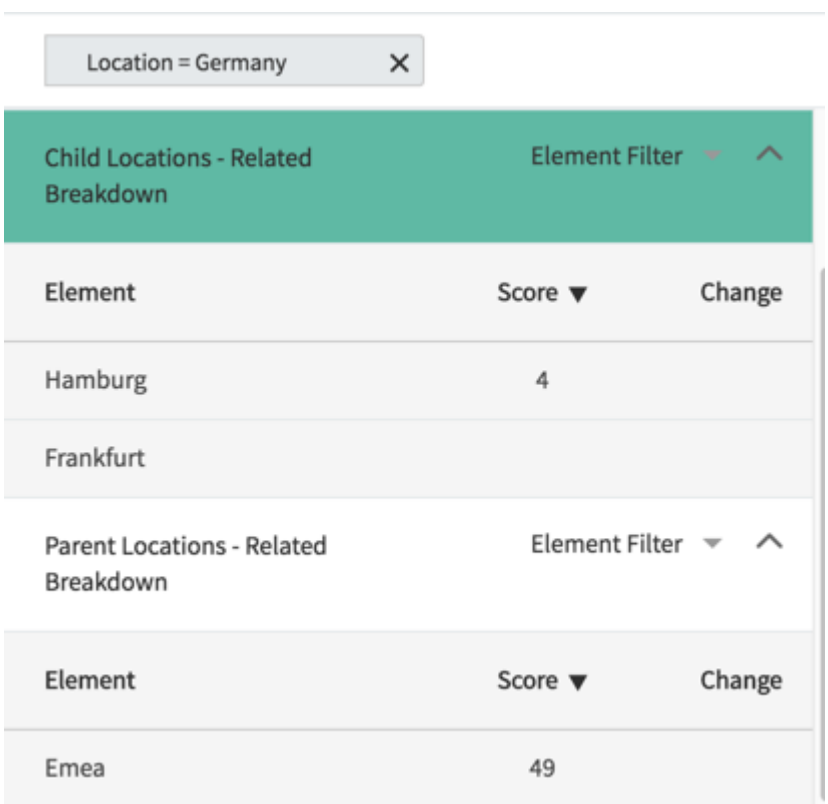
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des relations de répartition pour naviguer dans les relations hiérarchiques suivantes entre les éléments d'une répartition :

- Relations enfants, pour naviguer d'un élément parent vers ses enfants
- Relations parent, pour naviguer d'un élément enfant vers ses parents
- Relations frères et sœurs, ou d'égal à égal, pour naviguer entre les éléments qui partagent le même élément parent

Dans une répartition avec une relation hiérarchique entre les éléments, un champ de l'enregistrement d'élément identifie la position de l'élément dans la hiérarchie. En règle générale, ce champ est de type Parent et identifie l'élément parent. Les éléments qui sont le parent d'un élément peuvent eux-mêmes avoir un élément parent, et vous pouvez naviguer dans cette hiérarchie à plusieurs niveaux dans le Centre d'analyse.

L'exemple utilisé dans cette rubrique est la répartition de l'emplacement pour l'indicateur Nombre d'incidents ouverts. Une relation enfant et une relation parente sont nécessaires pour parcourir les différents niveaux de hiérarchie, par exemple de la région au pays, puis à la ville et inversement.



Remarque :
Les relations de répartition sont des relations à sens unique. Définissez plusieurs relations de répartition pour créer une relation bidirectionnelle.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Répartitions** > **Relations de répartitions** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans les champs **Répartition** et **Répartition connexe** , sélectionnez la répartition dont vous souhaitez naviguer parmi les éléments.
   Ces champs ont la même valeur lorsque vous créez une relation entre les éléments d'une même répartition. Pour notre exemple, sélectionnez la répartition de **l'emplacement** dans les deux champs.
3. Dans le champ **Table** , sélectionnez la même table que la table des faits de source de répartition.
   Dans notre exemple, sélectionnez **Emplacement [cmn_location].**
4. Renseignez le reste du formulaire, selon que vous créez une relation enfant, parente ou frères et sœurs/pairs.

Formulaire de relation de répartition

Champ	Relation enfant	Relation parente	Relation frères et sœurs/ pairs
Champ de répartition	Sélectionnez le champ qui identifie l'élément parent. Pour la répartition de l'emplacement, sélectionnez **Parent**.	Sélectionnez le champ d'identificateur unique pour les éléments de cette répartition. Pour la répartition de l'emplacement, comme pour la plupart des répartitions, sélectionnez **ID système**	Sélectionnez le champ d'identificateur unique pour les éléments de cette répartition. Pour la répartition de l'emplacement, comme pour la plupart des répartitions, sélectionnez **ID système**
Champ de répartition connexe	Sélectionnez le champ d'identificateur unique pour les éléments de cette répartition. Pour la répartition de l'emplacement, comme pour la plupart des répartitions, sélectionnez **ID système**	Sélectionnez le champ qui identifie l'élément parent. Pour la répartition de l'emplacement, sélectionnez **Parent**.	Sélectionnez le champ d'identificateur unique pour les éléments de cette répartition. Pour la répartition de l'emplacement, comme pour la plupart des répartitions, sélectionnez **ID système**
Champ commun	À laisser vide.	À laisser vide.	Sélectionnez le champ qui identifie l'élément parent. Pour la répartition de l'emplacement, sélectionnez **Parent**.

5. Sous **Conditions**, définissez toutes les autres conditions qu'un enregistrement doit remplir pour apparaître en tant que répartition connexe pour cette relation.

Résultats

Une fois que vous avez soumis le formulaire de relation de répartition, les options de navigation sont disponibles dans le Centre d'analyse pour l'indicateur pertinent. Vous n'avez pas besoin d'exécuter d'abord une tâche de collecte de données.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Consultez des exemples de relations de répartition expédiées par défaut dans chaque instance. Pour la répartition de l'emplacement, les relations de répartition de **l'emplacement enfant** et de **l'emplacement parent** sont incluses. La relation de répartition du **groupe frères et sœurs** est un exemple de relation entre frères et sœurs.

Capacité de contrôle pour afficher les éléments de répartition

Pour limiter les éléments de répartition qu'un sous-ensemble d'utilisateurs peut afficher sur les indicateurs, implémentez la sécurité des éléments. La sécurité des éléments s'applique aux widgets, aux espaces de travail et au Centre d'analyse .

Avant de commencer

Rôles requis : pa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il n'existe aucune option de visibilité pour les répartitions. Au lieu de cela, l'accès aux répartitions est régulé par les ACL dans les sources de répartition.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Sources de répartition**.
2. Ouvrez l'enregistrement des sources de répartition pour la répartition dont vous souhaitez définir l'accès.
3. Dans la liste **Type de sécurité** , sélectionnez l'une des options suivantes.
4. Définissez un enregistrement de liste de sécurité d'éléments et :
   - Sélectionnez les éléments de la liste.
   - Définissez des conditions pour définir quels éléments figurent sur la liste.
5. Spécifiez les rôles auxquels la liste de sécurité des éléments s'applique.

Définir une liste de sécurité des éléments

Une liste de sécurité des éléments empêche tout accès non autorisé aux éléments de répartition.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Sources de répartition**.
2. Ouvrez un enregistrement de source de répartition existant.
3. Dans la liste connexe **Liste de sécurité des éléments** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs comme il convient.

Nom	Description
Nom	Nom descriptif de la liste de sécurité des éléments.
Description	Description plus détaillée de ce que fait la liste de sécurité des éléments et de son but.
Actif	Case à cocher pour activer (sélectionner) ou inactiver la liste de sécurité des éléments (décochée).

Traduction automatique

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

Nom	Description
Tous les rôles	Sélectionnez cette option pour indiquer que la liste s'applique à tous les rôles. Décochez la case et cliquez sur l'icône de verrou pour spécifier les rôles appartenant à cette liste de sécurité d'éléments. Vous pouvez utiliser le bouton de recherche pour rechercher des rôles spécifiques.
Type de sécurité	[Lecture seule] Type de sécurité sélectionné pour la source de répartition associée.
Dimension	[Lecture seule] Dimension sélectionnée pour la source de répartition associée.
Table des faits	[Lecture seule] Table des faits sélectionnée pour la source de répartition associée.
Sélectionner les éléments	Sélectionnez cette option pour spécifier explicitement les éléments auxquels cette liste de sécurité s'applique. Si cette option est décochée, utilisez **Conditions** pour déterminer les éléments à inclure.
Tous les éléments	Sélectionnez cette option pour que la liste de sécurité inclue tous les éléments. Décochez cette case pour spécifier les éléments individuels de cette liste de sécurité. Option sélectionnée par défaut
Afficher l'option vide	Sélectionnez cette option pour autoriser un utilisateur sur un tableau de bord de répartition à afficher les scores sans éléments de répartition spécifiés. Désactivez cette option pour permettre à un utilisateur d'un tableau de bord de répartition de voir uniquement les scores des éléments de répartition visibles pour son rôle. Ce paramètre affecte uniquement les widgets qui suivent les éléments du tableau de bord de répartition. Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent toujours voir les scores non filtrés sur les tableaux de bord de répartition.
Conditions	Conditions de détermination des éléments de répartition auxquels la liste de sécurité s'applique. Par exemple, **[User.Manager] [is (dynamic)] [Me].** Les conditions sont appliquées aux conditions de source de répartition. Ce champ n'est disponible que si **l'option Sélectionner les éléments** n'est pas sélectionnée.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Restrictions de rôle avec listes de refus

Si la sécurité de la liste de refus est spécifiée pour une source de répartition et que l'un des rôles d'un utilisateur figure sur une liste de sécurité des éléments pour cette source de répartition, cet utilisateur ne peut pas voir les éléments auxquels cette liste de sécurité s'applique.

Visibilité de l'élément de répartition par rôle d'utilisateur avec la sécurité de la liste de refus

Rôle d'utilisateur sur la liste de sécurité des éléments ?	Visibilité des éléments
Aucun des rôles de l'utilisateur ne se trouve dans une liste de sécurité d'élément.	Tous les éléments auxquels la liste de sécurité s'applique sont visibles.
Tous les rôles de l'utilisateur se trouvent dans une liste de sécurité d'élément.	Aucun des éléments auxquels la liste de sécurité s'applique n'est visible.
L'utilisateur a le rôle administrateur.	Tous les éléments sont visibles.

Traduction automatique

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

Restrictions de rôle avec listes d'autorisation

Si la sécurité de la liste d'autorisation est spécifiée pour une source de répartition et que l'un des rôles d'un utilisateur figure sur une liste de sécurité des éléments pour cette source de répartition, cet utilisateur peut voir les éléments auxquels cette liste de sécurité s'applique.

Visibilité de l'élément de répartition par rôle d'utilisateur avec la sécurité de la liste d'autorisation

Rôle d'utilisateur sur la liste de sécurité des éléments ?	Visibilité des éléments
Aucun des rôles de l'utilisateur ne figure dans une liste de sécurité.	Aucun des éléments auxquels la liste de sécurité s'applique n'est visible.
Tous les rôles de l'utilisateur figurent dans une liste de sécurité.	Tous les éléments auxquels la liste de sécurité s'applique sont visibles.
L'utilisateur a le rôle administrateur.	Tous les éléments sont visibles.

Utiliser les répartitions sur les tableaux de bord

Vous pouvez ajouter des sources de répartition à un tableau de bord. Les utilisateurs du tableau de bord peuvent ensuite sélectionner une source de répartition et un ou plusieurs éléments de répartition pour filtrer les scores dans les visualisations du tableau de bord.

Les éléments sélectionnés filtrent les Analyse des performances widgets du tableau de bord qui respectent les conditions suivantes :

- Un indicateur sur le widget utilise une répartition basée sur la source de répartition sélectionnée. Pour les indicateurs de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent utiliser une répartition basée sur cette source.
- Le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition.

Les éléments sélectionnés filtrent les rapports sur le tableau de bord dans les conditions suivantes :

- Vous avez configuré le tableau de bord pour utiliser la source de répartition comme filtre interactif.
- Le rapport suit les filtres interactifs sur le tableau de bord.

Si l'utilisateur du tableau de bord sélectionne plusieurs éléments, les widgets peuvent afficher des scores séparément pour ces éléments ou afficher un seul agrégat, selon le type et la configuration du widget. Pour plus d'informations, consultez Affichage de plusieurs éléments séparément ou agrégés.

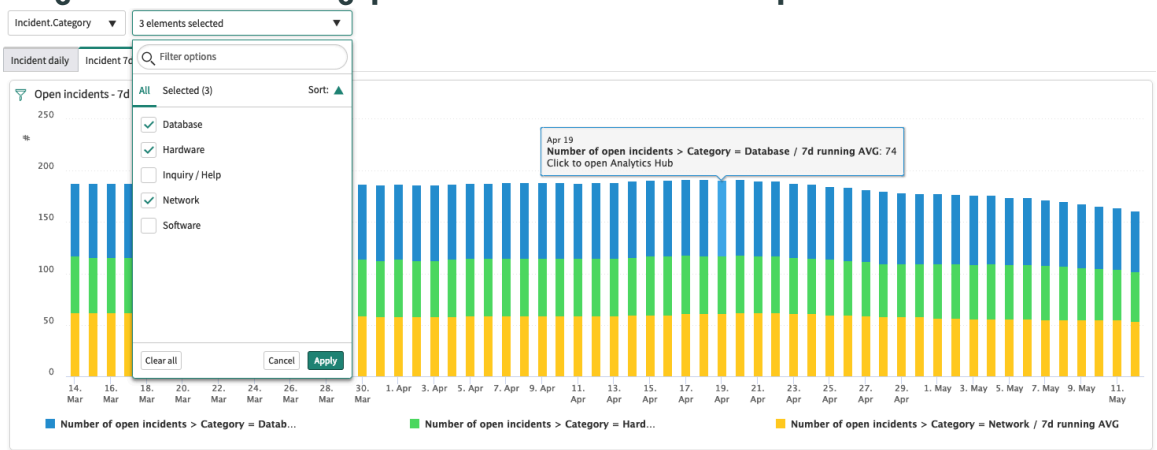
Remarque :
Si vous affichez une relation de répartition sur un widget, ce widget ne peut pas afficher plusieurs éléments. Pour plus d'informations, consultez Affichage des relations de répartition sur les tableaux de bord.

L'illustration suivante montre un widget de répartition avec les scores donnés séparément pour chaque élément sélectionné de la répartition par catégorie. L'utilisateur du tableau de bord a sélectionné trois éléments de la source de répartition Incident.Category. Si cet utilisateur a accès au Centre d'analyse, il peut cliquer sur n'importe quel score pour afficher la tendance du score dans le Centre d'analyse.

Traduction automatique

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

Widget de séries chronologiques sur le tableau de bord de répartition



Remarque :
Si vous affichez un tableau de bord de répartition en appliquant une répartition, mais aucun élément, les widgets affichent les scores des indicateurs de base. La répartition ne filtre pas les scores. Ces scores sont généralement supérieurs aux scores lorsque vous sélectionnez une répartition et tous les éléments. En règle générale, tous les éléments ne sont pas disponibles en raison de la sécurité de l'élément ou d'un filtre d'élément. De plus, vous ne pouvez généralement pas sélectionner le score non affecté, qui contribue aux scores des indicateurs.

Information associée

- Widgets de Performance Analytics
- Répartitions de Performance Analytics
- Définir une source de répartition
- Centre d'analyse pour un indicateur spécifique
- Faire en sorte qu'une répartition agisse comme un filtre interactif

Ajouter des sources de répartition à un tableau de bord

Pour permettre aux utilisateurs du tableau de bord de filtrer les visualisations sur un tableau de bord par élément de répartition, ajoutez des sources de répartition au tableau de bord.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_admin, pa_power_user ou admin

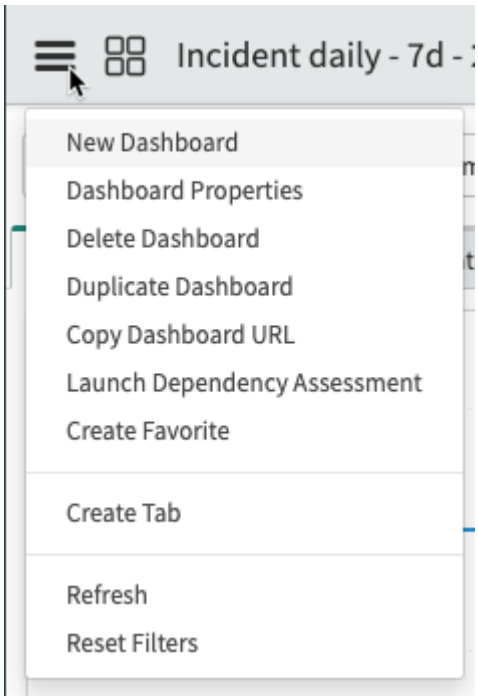
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Ouvrez le tableau de bord approprié.
3. Dans le menu contextuel, sélectionnez **Propriétés du tableau de bord**.

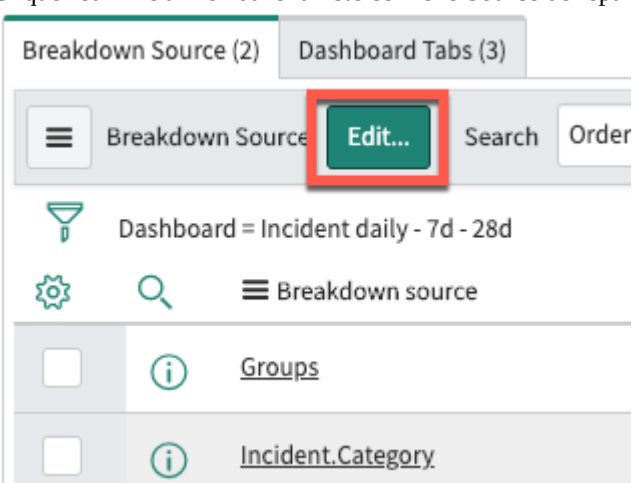
Traduction automatique

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



L’enregistrement de tableau de bord s’ouvre.

4. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe Source de répartition.



Une boîte de dialogue s’ouvre, dans laquelle vous pouvez déplacer les sources de répartition vers et hors de la liste.

5. Déplacez les sources de répartition que vous souhaitez appliquer à la liste des sources de répartition.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Les sources de répartition sont disponibles sur le tableau de bord. Les utilisateurs peuvent regrouper le tableau de bord en fonction des éléments sélectionnés.

Que faire ensuite

- Vous pouvez configurer les entrées de la liste connexe Source de répartition afin que les rapports du tableau de bord puissent utiliser les sources de répartition comme filtres interactifs. Vous devez d’abord créer des filtres interactifs basés sur les mêmes tables que les sources de répartition. Pour plus d'informations, consultez Faire en sorte qu’une répartition agisse comme un filtre interactif.

Traduction automatique

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

- Configurez les Analyse des performances widgets sur le tableau de bord afin que les utilisateurs puissent les filtrer en sélectionnant des éléments de répartition sur le tableau de bord. Pour plus d'informations, consultez Configurer les widgets pour les tableaux de bord de répartition.

Configurer les widgets pour les tableaux de bord de répartition

Configurez chaque widget qui va sur un tableau de bord de répartition. La configuration détermine si et comment le widget suit les éléments sélectionnés sur le tableau de bord. Pour certains widgets et indicateurs, vous pouvez choisir d'afficher plusieurs valeurs d'éléments séparément ou sous forme d'agrégat.

Avant de commencer

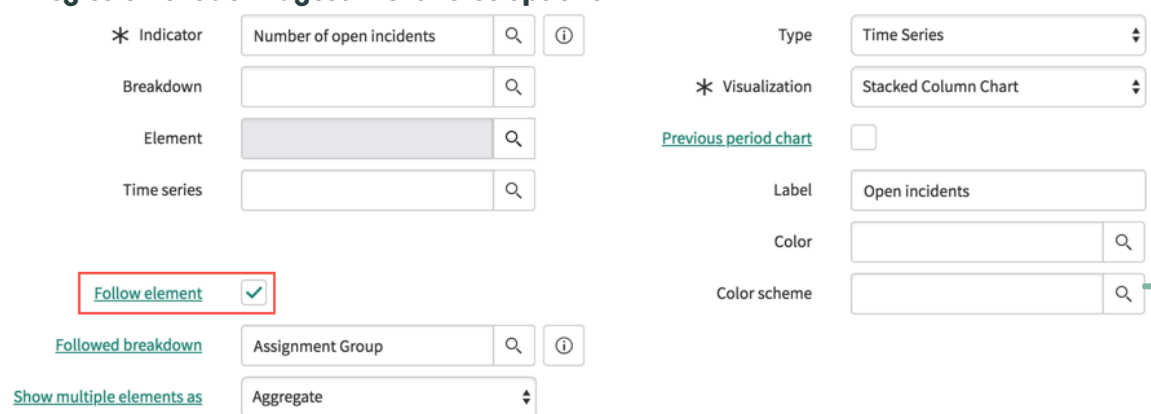
Cette tâche suppose que vous commencez à partir d'un tableau de bord de répartition ouvert.

Rôle requis : pa_power_user, admin

Procédure

1. Sur le tableau de bord de répartition, cliquez sur le signe plus ( ) pour mettre le tableau de bord en mode d'édition.
2. Pointez sur le widget, puis cliquez sur l'icône en forme de crayon ( ).
   L'enregistrement du widget s'ouvre.
3. Sélectionnez **Suivre l'élément** dans l'enregistrement de widget.

Enregistrement de widget affichant les options



Si vous ne sélectionnez pas **Suivre l'élément** pour un widget, ce widget ne suit aucun élément de répartition sélectionné sur le tableau de bord. La **répartition suivie** et les options **Afficher plusieurs éléments en tant qu'options** ne sont pas visibles.

Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la source de répartition sélectionnée sur le tableau de bord. Dans le cas contraire, aucun score n'est affiché dans le widget. Dans ce cas, un message s'affiche pour vous informer de la situation.

Important :
Ne spécifiez pas de répartition et d'élément sur l'enregistrement de widget lorsque vous souhaitez sélectionner les éléments de cette répartition sur un tableau de bord de répartition. L'élément de l'enregistrement de widget remplace tous les éléments sélectionnés sur le tableau de bord de répartition pour cette répartition.

Traduction automatique

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

4. Si plusieurs répartitions utilisent l'une des sources de répartition sur le tableau de bord, spécifiez quelle répartition s'applique au widget dans **Répartition suivie**.

   Example
   Par exemple, les répartitions Ouvert par, Demandé par, Demandé pour et Assigné pour utiliser la source de répartition Users.Active. Si vous ajoutez Users.Active à un tableau de bord, sélectionnez la répartition pertinente dans **Répartition suivie** pour chacun des widgets présents sur ce tableau de bord. Cette option n'affecte pas les autres sources de répartition que vous avez éventuellement ajoutées au tableau de bord.

5. Dans le champ **Afficher plusieurs éléments en tant que** , sélectionnez comment afficher les scores lorsqu'une visionneuse de tableau de bord sélectionne plusieurs éléments de répartition.
   Vous avez le choix entre deux possibilités :

   - **Agrégat,** qui affiche un score unique et agrégé de tous les éléments sélectionnés.
   - **Séparer**, qui affiche chaque élément sélectionné séparément.

   Tous les types de widgets et d'indicateurs ne prennent pas en charge les deux vues. Certains types ne prennent pas du tout en charge la sélection de plusieurs éléments. S'il n'est pas possible de sélectionner plusieurs éléments pour une combinaison widget/indicateur, le champ indique **Non disponible**. Pour plus d'informations, consultez Affichage de plusieurs éléments séparément ou agrégés.

Affichage de plusieurs éléments séparément ou agrégés

Lorsque vous sélectionnez plusieurs éléments sur un tableau de bord, les widgets qui suivent ces éléments peuvent afficher leurs valeurs séparément ou sous forme agrégée.

Dans un formulaire widget, utilisez le champ **Afficher plusieurs éléments en tant que** pour définir si plusieurs éléments sont affichés séparément ou sous forme d'agrégat. Les widgets avec le type de vue **Séparé** affichent une valeur différente pour chaque élément de répartition sélectionné. Les widgets avec le type de vue **Agrégat** affichent une valeur unique qui représente la valeur agrégée de tous les éléments de répartition sélectionnés.

Le type de widget détermine logiquement si une vue agrégée, une vue distincte ou les deux sont disponibles. En outre, les indicateurs de formule prennent en charge la vue agrégée uniquement lorsque la vue agrégée est explicitement activée sur l'enregistrement d'indicateur. Par exemple, un widget Score ne peut afficher qu'une vue agrégée. Sans l'activation des vues agrégées, un widget Score pour un indicateur de formule ne peut pas être filtré sur plusieurs éléments. Dans ce cas, le champ **Afficher les éléments multiples en tant que** s'affiche **Non disponible** et est grisé. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Indicateurs qui prennent en charge un agrégat de plusieurs éléments.

Prise en charge des widgets pour les vues agrégées et séparées

- Les widgets de séries chronologiques prennent en charge les vues agrégées et séparées.
- Les widgets de liste prennent en charge les vues agrégées et séparées.
- Les widgets de score prennent uniquement en charge la vue d'agrégat.
- Les widgets de répartition ne prennent en charge que la vue d'agrégat.

Remarque :
Vous ne pouvez pas sélectionner plusieurs éléments dans les visualisations de tableau croisé dynamique, de console ou de texte.

Traduction automatique

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

Indicateurs qui prennent en charge un agrégat de plusieurs éléments

Les indicateurs suivants prennent en charge la vue agrégée :

- Indicateurs automatisés qui regroupent des données sous forme de valeur Nombre, Somme, Minimum ou Maximum

> **Remarque :**
> Le mot « agrégat » est utilisé ici pour deux choses différentes : la vue agrégée des scores de plusieurs indicateurs et l'agrégation de données définie sur un indicateur.

- Indicateurs manuels
- Indicateurs externes qui n'utilisent pas `SQL AVG()` ou `SQL COUNT(DISTINCT...)` dans leur instruction SQL
- Indicateurs de formule dont les vues d'agrégat d'éléments sont activées sur leurs enregistrements d'indicateurs. Pour plus d'informations, reportez-vous à l'entrée du champ **Autoriser l'agrégation de plusieurs scores d'éléments de répartition** dans l'onglet Autre dans Créer un indicateur de formule.

> **Important :**
> - Les indicateurs qui regroupent des données sous la forme d'une moyenne ou d'un nombre distinct ne prennent pas en charge la vue Agrégat.
> - La valeur **Afficher plusieurs éléments en tant que** s'applique à la fois au widget principal et à tous les widgets d'indicateurs. Si **l'option Agrégat** est sélectionnée, mais que l'un des widgets d'indicateur ne prend pas en charge la vue **Agréger** , cet indicateur ne suit pas les éléments du tableau de bord de répartition. Au lieu de cela, l'indicateur suit n'importe quel élément et répartition de premier niveau qui sont définis dans la configuration du widget. Les autres indicateurs suivent les éléments du tableau de bord de répartition et affichent un agrégat de leurs valeurs.

Résultats lors de l'affichage de la vue d'agrégat

La vue d'agrégation de plusieurs éléments affiche un résultat différent en fonction de l'agrégation de données de l'indicateur :

Agrégation automatisée des données d'indicateur	Instruction SQL de l'indicateur externe	Dans un widget, ce que montre une vue d'agrégat de plusieurs éléments
NOMBRE	`COMPTE SQL()`	Somme des scores des éléments sélectionnés
SOMME	`SOMME SQL()`	Somme des scores des éléments sélectionnés, qui sont eux-mêmes des sommes
MAX	`SQL MAX()`	Élément ayant la valeur la plus élevée à chaque point temporel
MIN.	`SQL MIN()`	L'élément ayant la valeur la plus faible à chaque point temporel

Lorsque la vue d'agrégat est sélectionnée, toutes les fonctionnalités ne sont pas disponibles sur tous les widgets ou lorsque l'utilisateur navigue du widget vers le Centre d'analyse:

Traduction automatique

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

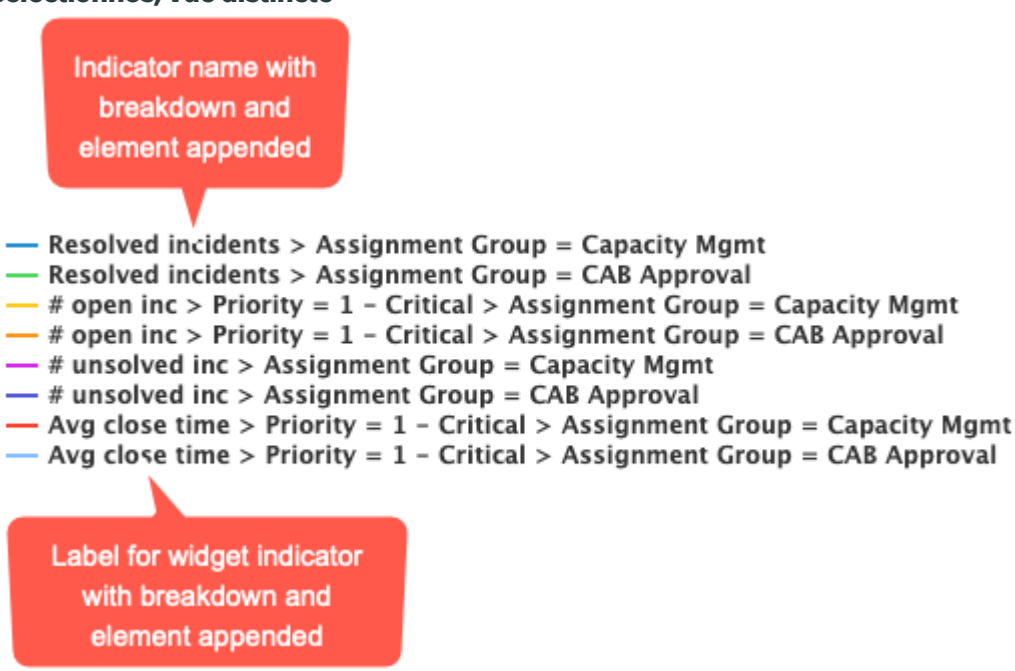
- Les cibles, les seuils et les commentaires ne sont pas disponibles lorsque vous accédez à Centre d'analyse à partir d'un widget dont plusieurs éléments de répartition sont sélectionnés dans une vue d'agrégat. Le sélecteur de répartition et la fonctionnalité de recherche ne sont pas disponibles non plus.
- Les cibles et les seuils ne sont pas disponibles dans les widgets de séries chronologiques.
- Les cibles et les graphiques à puces ne sont pas disponibles dans les widgets de liste.

Indicateurs de widgets et tableaux de bord de répartition

Lorsqu'un utilisateur sélectionne des éléments de répartition sur un tableau de bord de répartition, les noms de répartitions et d'éléments sont ajoutés aux noms d'indicateurs des widgets. Les noms de répartitions et d'éléments sont également ajoutés aux étiquettes des indicateurs de widget. Les noms de répartitions et d'éléments ne sont pas ajoutés aux noms et étiquettes de l'indicateur de widget dans les circonstances suivantes :

- Le widget affiche une vue d'agrégat de plusieurs éléments, et l'indicateur de widget ne prend pas en charge cette vue.
- Le widget ne suit pas les éléments.
- Les indicateurs de widgets ne prennent pas en charge les éléments de répartition sélectionnés.

Noms et étiquettes des indicateurs de widget avec plusieurs éléments sélectionnés, vue distincte



Traduction automatique

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

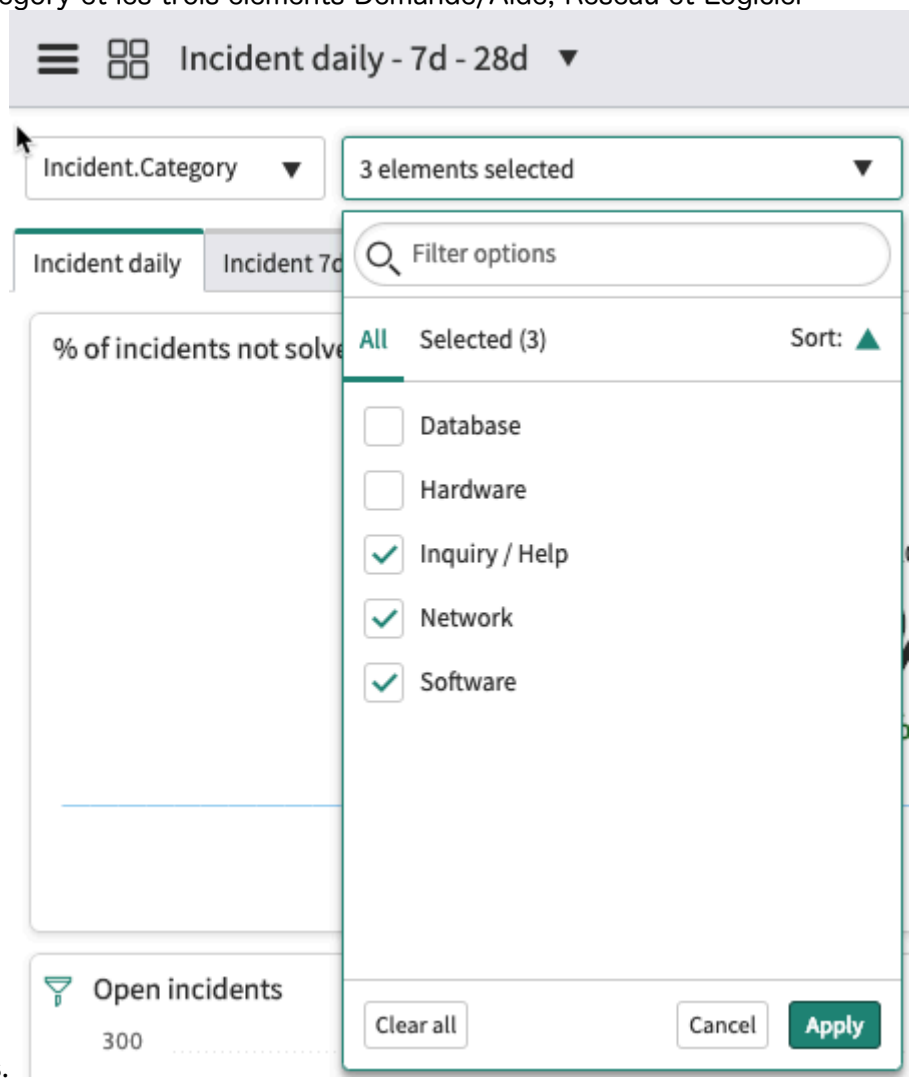
Noms et étiquettes des indicateurs de widget avec plusieurs éléments sélectionnés, vue d'agrégat

Traduction automatique

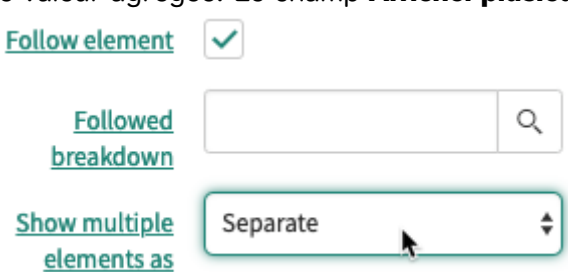
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Example: Incidents ouverts avec des valeurs agrégées et distinctes pour plusieurs éléments

Envisagez un tableau de bord de répartition avec la source de répartition Incident.Category et les trois éléments Demande/Aide, Réseau et Logiciel sélectionnés.



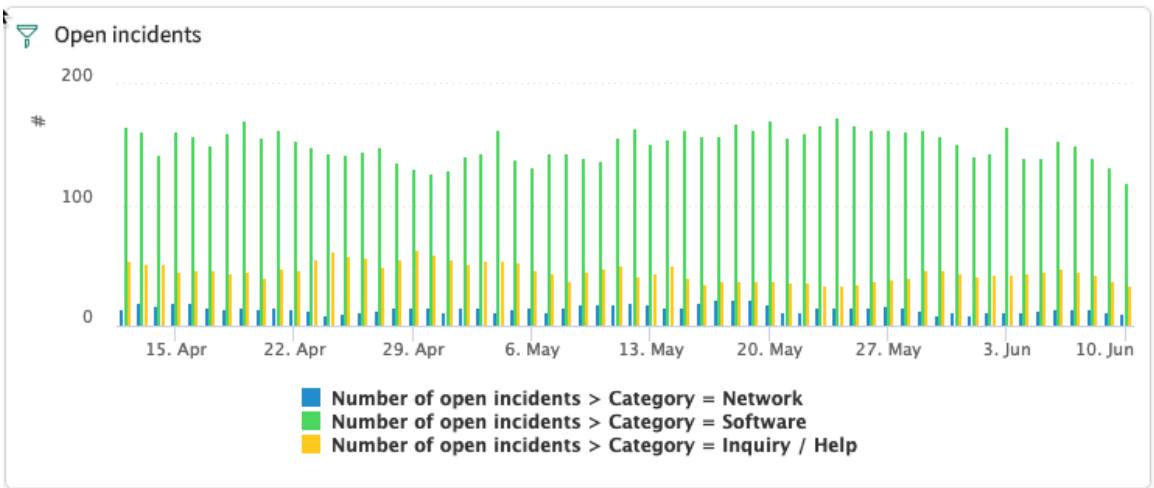
Le tableau de bord contient un widget de série chronologique appelé Incidents ouverts. Ce widget affiche l'indicateur Nombre d'incidents ouverts, qui contient l'agrégat Nombre. Le widget suit les éléments sélectionnés sur le tableau de bord. Par conséquent, le widget peut afficher plusieurs éléments sélectionnés sur le tableau de bord séparément ou sous la forme d'une valeur agrégée. Le champ **Afficher plusieurs éléments en tant que** est défini sur **Séparer**.



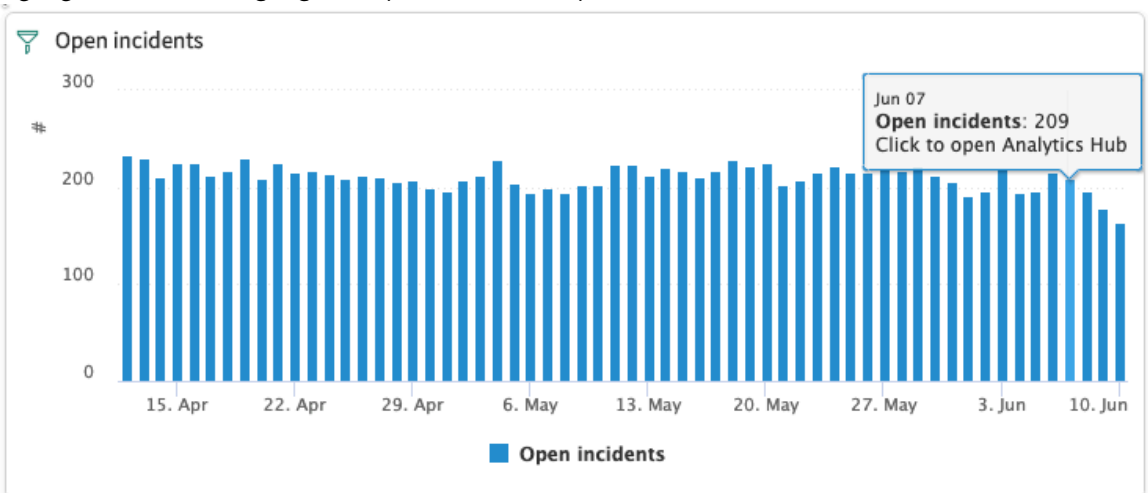
Traduction automatique

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

Sur le tableau de bord, une colonne distincte est affichée pour chacun des trois éléments sélectionnés pour chaque jour.



Lorsque le champ **Afficher plusieurs éléments en tant que** défini est défini sur **Agrégat,** un score agrégé unique est affiché pour les trois éléments sélectionnés.



Même répartition sur le widget et le tableau de bord

Si un widget utilise la même répartition que le tableau de bord, la répartition du tableau de bord ne s'applique pas.

Lorsque vous concevez un widget, vous pouvez spécifier jusqu'à deux niveaux de répartition à appliquer à ce widget. Vous pouvez ensuite ajouter ce widget à n'importe quel tableau de bord, y compris un tableau de bord de répartition. Si l'une des répartitions du tableau de bord est identique à l'une des répartitions du widget, cette répartition du tableau de bord n'affecte pas le widget. Le comportement pour cette répartition est le même que si **l'élément Suivre** était désactivé pour ce widget.

Si vous ajoutez un widget de type répartition avec une sélection de répartition interactive à un tableau de bord, cette limitation ne s'applique pas entièrement. Lorsque l'utilisateur sélectionne la même répartition sur le widget et sur le tableau de bord, la répartition du tableau de bord est ignorée. Toutefois, lorsque l'utilisateur sélectionne une autre combinaison de répartitions de widgets et de tableaux de bord, les deux répartitions s'appliquent.

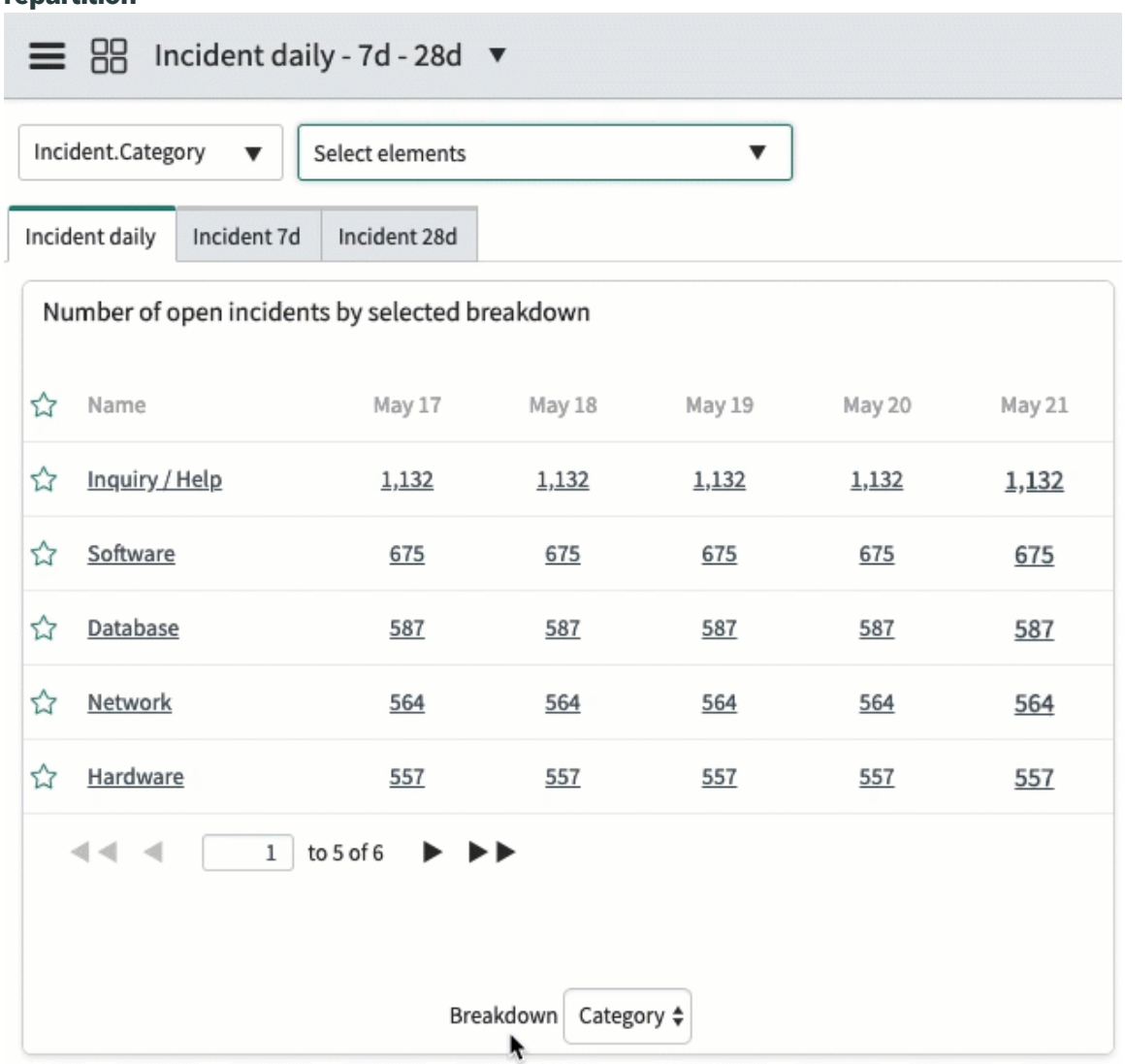
Traduction automatique

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

Example: Widget de répartition sur un tableau de bord de répartition

Dans l'animation suivante, un widget de répartition se trouve sur un tableau de bord de répartition. **L'élément Suivre** du widget est sélectionné dans sa configuration. Le tableau de bord et le widget utilisent tous deux des éléments de la répartition de catégorie. Lorsque vous sélectionnez des éléments sur le tableau de bord, cela n'a aucun effet sur le widget. Ensuite, sélectionnez la répartition Urgence sur le widget. Désormais, la sélection d'éléments sur le tableau de bord affecte le widget. Si vous aviez modifié la source de répartition sur le tableau de bord au lieu de la répartition sur le widget, la sélection d'éléments sur le tableau de bord aurait également affecté le widget.

Widget avec sélection de répartition interactive sur un tableau de bord de répartition



Traduction automatique

Affichage des relations de répartition sur les tableaux de bord

Un widget de répartition peut afficher des éléments de répartition de 1er niveau liés à l'élément sélectionné pour le tableau de bord. Le widget doit se trouver sur un tableau de bord de répartition, et ce tableau de bord doit inclure les sources de répartition des répartitions connexes.

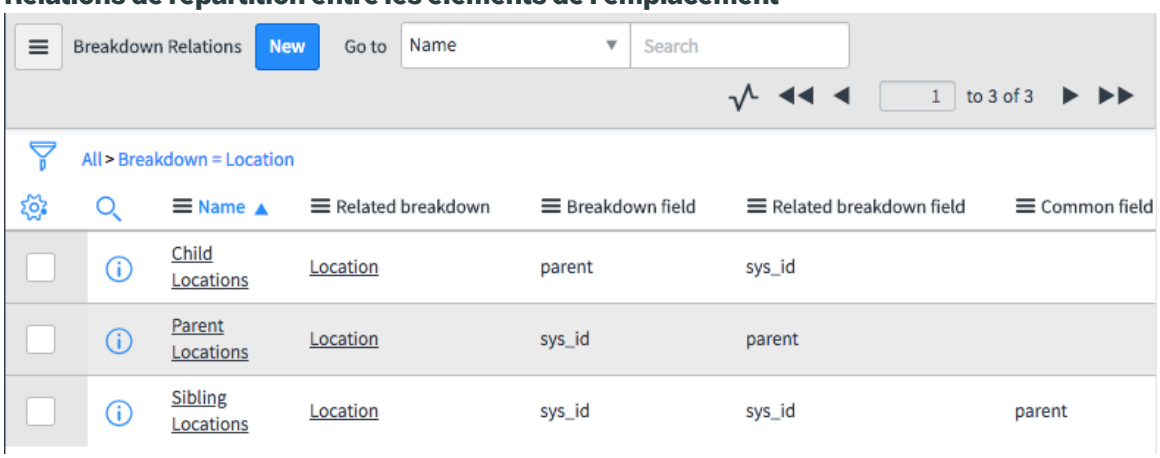
Remarque :
Vous ne pouvez pas sélectionner plus d'un élément sur le tableau de bord d'un widget qui affiche des relations de répartition.

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

Prenons l'exemple d'un indicateur tel que Nombre d'incidents ouverts. Cet indicateur utilise la répartition de l'emplacement. La répartition Emplacement possède trois relations de répartition entre ses propres éléments. Pour un élément de Location, ces relations sont les suivantes :

- Emplacements parents, dont la valeur ID système se trouve dans le champ Parent d'autres éléments d'emplacement.
- Emplacements enfants, dont les champs Parent ont la valeur ID système d'un autre élément Emplacement.
- Emplacements frères, composés d'éléments d'emplacement qui partagent la même valeur dans le champ Parent.

Relations de répartition entre les éléments de l'emplacement

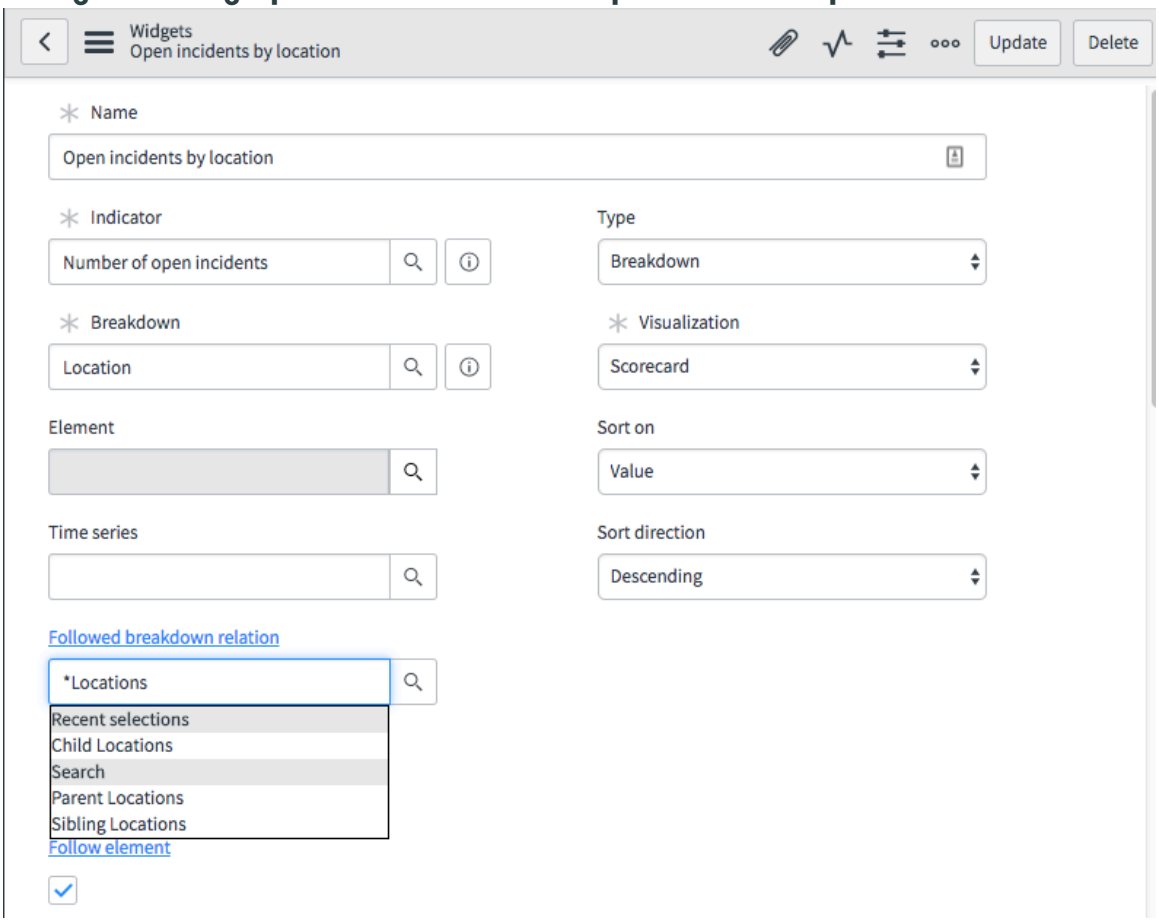


Prenons maintenant un widget qui affiche les scores de l'indicateur Nombre d'incidents ouverts regroupés par emplacement. Vous définissez le widget pour qu'il suive un élément sélectionné dans un tableau de bord de répartition. Vous devez maintenant sélectionner les relations de répartition à suivre.

Traduction automatique

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

Configurer le widget pour afficher les éléments par relation de répartition



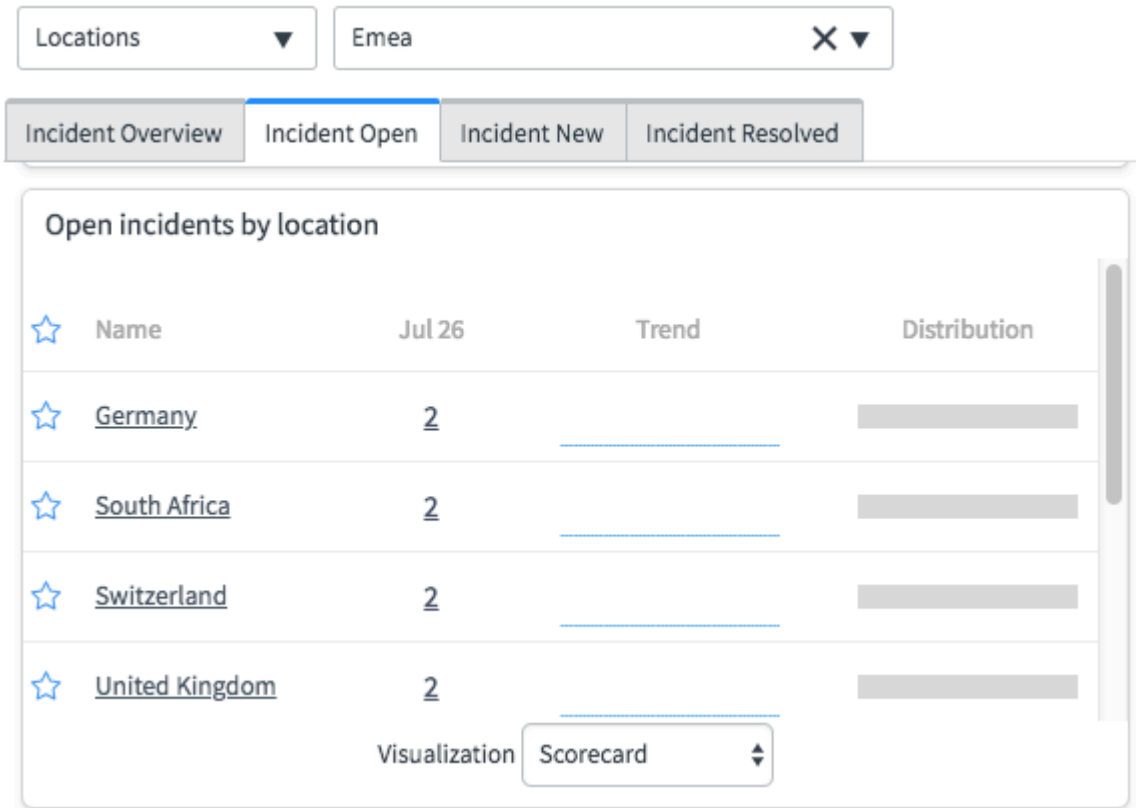
Important :
Le menu **des relations de répartition suivies** fonctionne uniquement lorsque la visualisation **Tableau de résultats** est sélectionnée. Pour permettre à l'utilisateur de suivre les relations de répartition avec d'autres visualisations, sélectionnez **Afficher le sélecteur de visualisation** sur le formulaire widget.

Vous sélectionnez Emplacements enfants. Vous placez maintenant le widget dans un tableau de bord de répartition qui utilise la source de répartition Emplacements. Les emplacements étant la source de répartition de la répartition des emplacements, vous pouvez donc sélectionner l'un des éléments de l'emplacement sur le tableau de bord. Si vous sélectionnez EMEA, le widget affiche les emplacements qui ont EMEA comme parent.

Traduction automatique

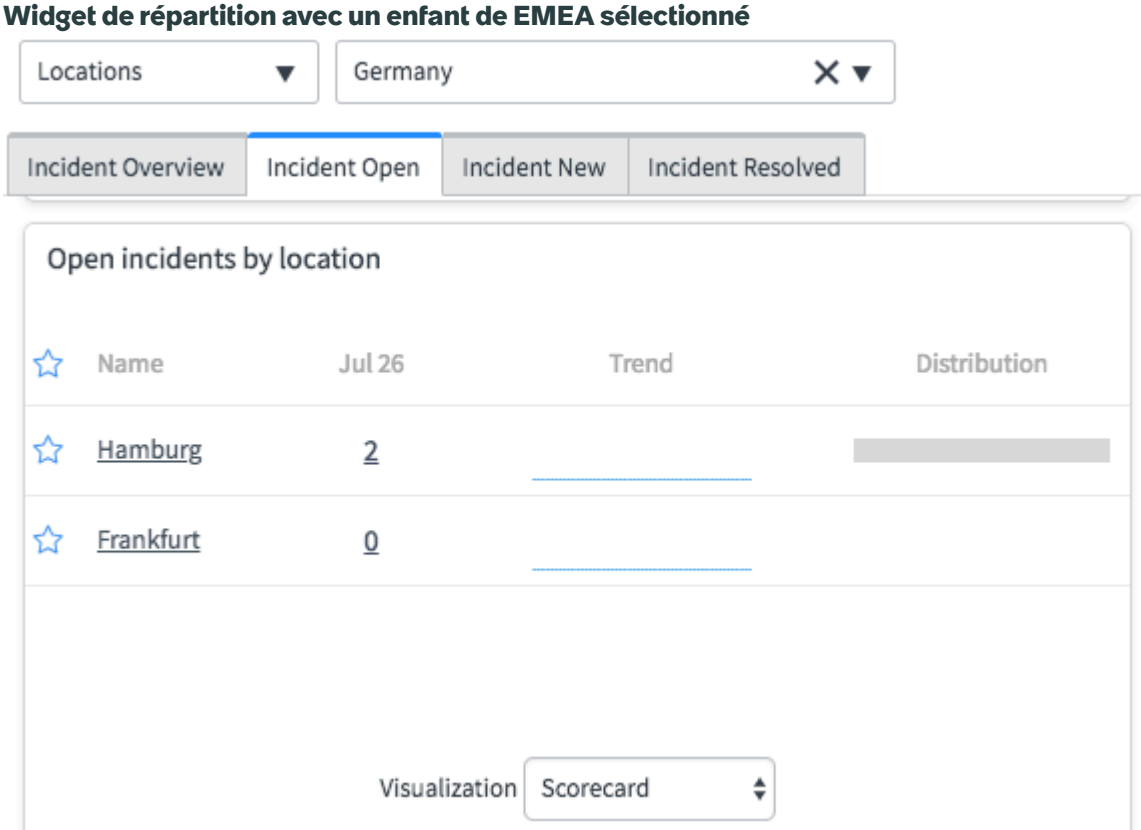
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Widget sur un tableau de bord de répartition affichant les enfants de l'élément de tableau de bord



Vous pouvez descendre plus de niveaux, jusqu'aux éléments « petit-enfant » et « arrière-petit-enfant ». Par exemple, ici l'emplacement de l'Allemagne est sélectionné :

Widget de répartition avec un enfant de EMEA sélectionné

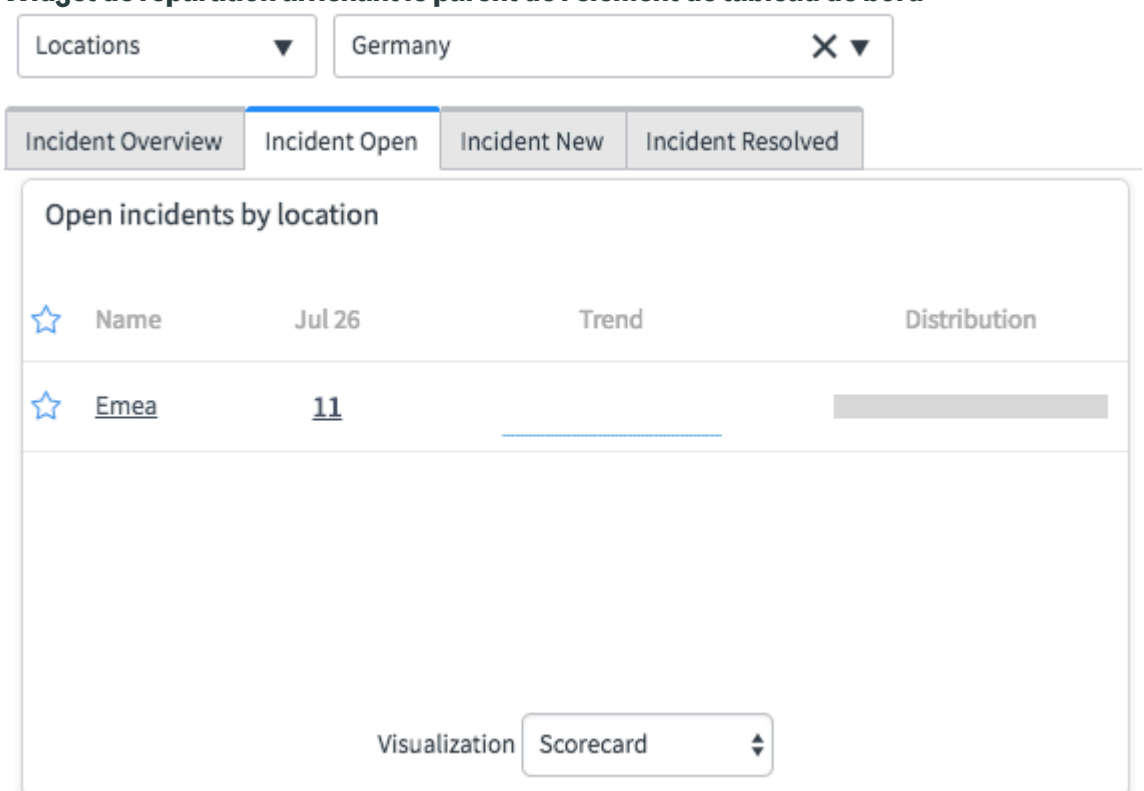


Traduction automatique

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

Si vous modifiez le widget pour afficher l'emplacement parent au lieu des emplacements enfants et que vous sélectionnez à nouveau Allemagne sur le tableau de bord, vous voyez l'emplacement parent Allemagne.

Widget de répartition affichant le parent de l'élément de tableau de bord



Information associée

Navigation dans les éléments de répartition avec les relations de répartition

Créer une visualisation de tableau de résultats pour un widget de répartition

Répartitions sur plusieurs niveaux

Sur certaines instances internes, Analyse des performances les administrateurs et les utilisateurs avec pouvoir peuvent appliquer plus de deux niveaux de répartition à certains indicateurs.

La possibilité d'appliquer plus de deux niveaux de panne résout l'un des problèmes de longue date de Analyse des performances. Cette fonctionnalité renforce votre capacité à analyser les données et élargit les connaissances que vous pouvez obtenir grâce à Analyse des performances.

Certains des indicateurs de certaines instances internes ont été migrés vers un nouveau type de source back-end, où les sources de répartition sont supprimées au profit des dimensions sur une seule source. Plusieurs niveaux de répartition ne sont plus appliqués dans une matrice, il n'y a donc plus de croissance géométrique de la consommation de ressources. Le résultat est que jusqu'à 30 niveaux de répartition peuvent être appliqués à ces indicateurs.

Les indicateurs suivants prennent en charge les répartitions à plusieurs niveaux :

Traduction automatique

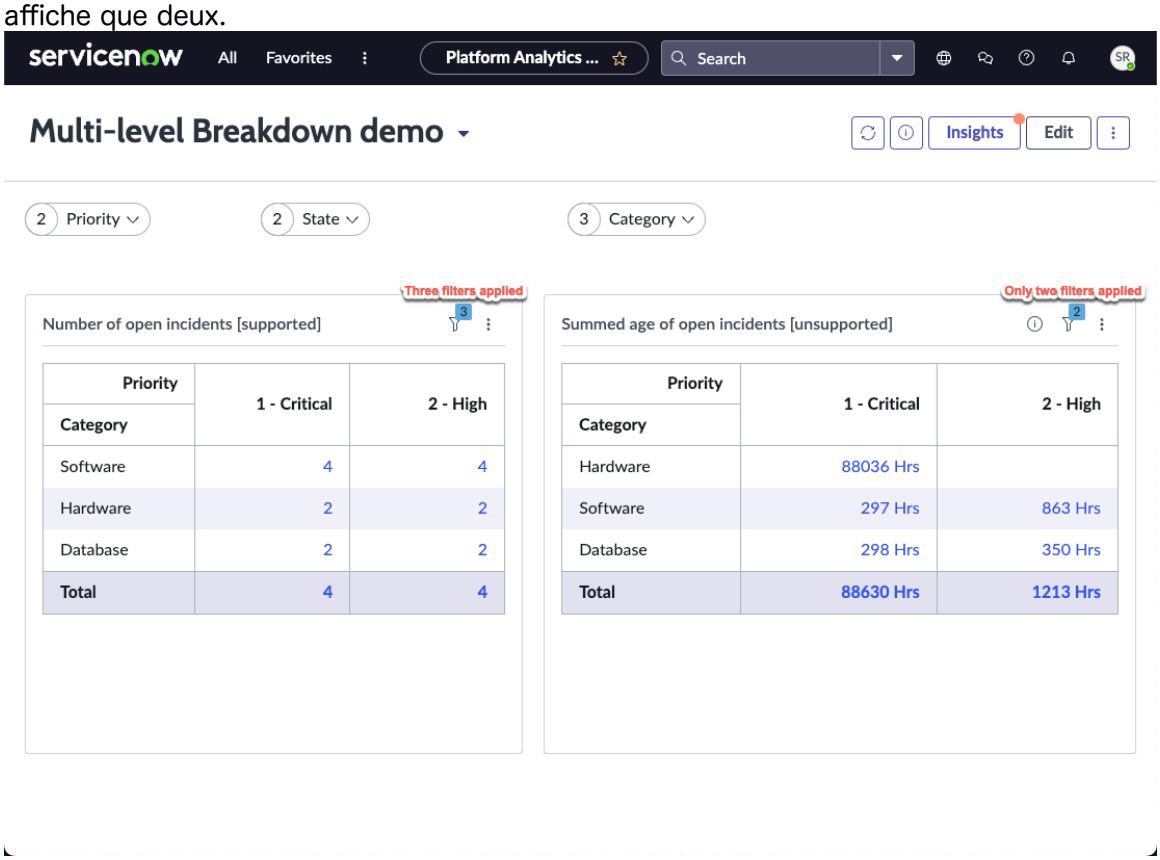
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Indicateurs automatisés et non scriptés
- Indicateurs de formule avec uniquement des indicateurs de contribution automatisés et non scriptés
- Indicateurs de formule contenant d'autres indicateurs de formule, à condition qu'au final, les indicateurs sous-jacents soient non scriptés et automatisés.

Important :
Vous ne pouvez pas appliquer des répartitions à plusieurs niveaux aux données qui ont été collectées avant l'activation de la fonctionnalité. Vous ne pouvez appliquer que deux niveaux de répartition à ces données. Si vous essayez d'appliquer d'autres niveaux de répartition, vous obtenez une zone vide pour cette plage de dates sur votre visualisation de données ou Détails des KPI votre graphique.

Example: Indicateurs pris en charge et non pris en charge

Les filtres s'appliquent différemment aux visualisations d'indicateurs qui prennent en charge et qui ne prennent pas en charge les répartitions sur plusieurs niveaux. Dans cet exemple, vous avez un tableau de bord avec deux visualisations de données de tableau croisé dynamique. Un tableau croisé dynamique affiche l'indicateur Nombre d'incidents ouverts. Cet indicateur n'est pas scripté et prend donc en charge les répartitions à plusieurs niveaux. L'autre tableau croisé dynamique affiche l'indicateur Âge cumulé des incidents ouverts. Cet indicateur est scripté et ne prend donc pas en charge les répartitions à plusieurs niveaux. Le tableau de bord comporte trois filtres, chacun d'entre eux filtrant sur une répartition qui se trouve sur les deux indicateurs. Les trois filtres sont en cours d'application. Les filtres ont été appliqués dans l'ordre chronologique suivant : d'abord Priorité, puis Catégorie, puis État. La visualisation du nombre d'incidents ouverts montre trois filtres appliqués, mais la visualisation de l'âge cumulé des incidents ouverts n'en affiche que deux.

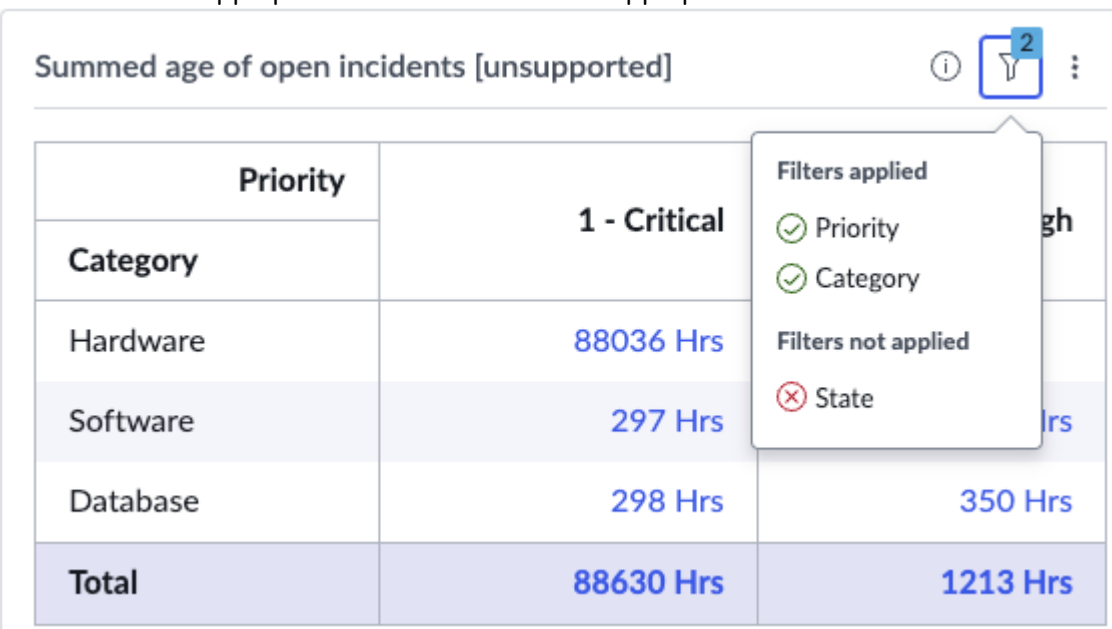


En examinant les filtres appliqués à l'indicateur Nombre d'incidents ouverts, vous constaterez que les trois filtres sont appliqués.

Traduction automatique

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

Pour l'indicateur Âge cumulé des incidents ouverts, vous constatez que seuls les deux premiers filtres appliqués au tableau de bord s'appliquent à cet indicateur.

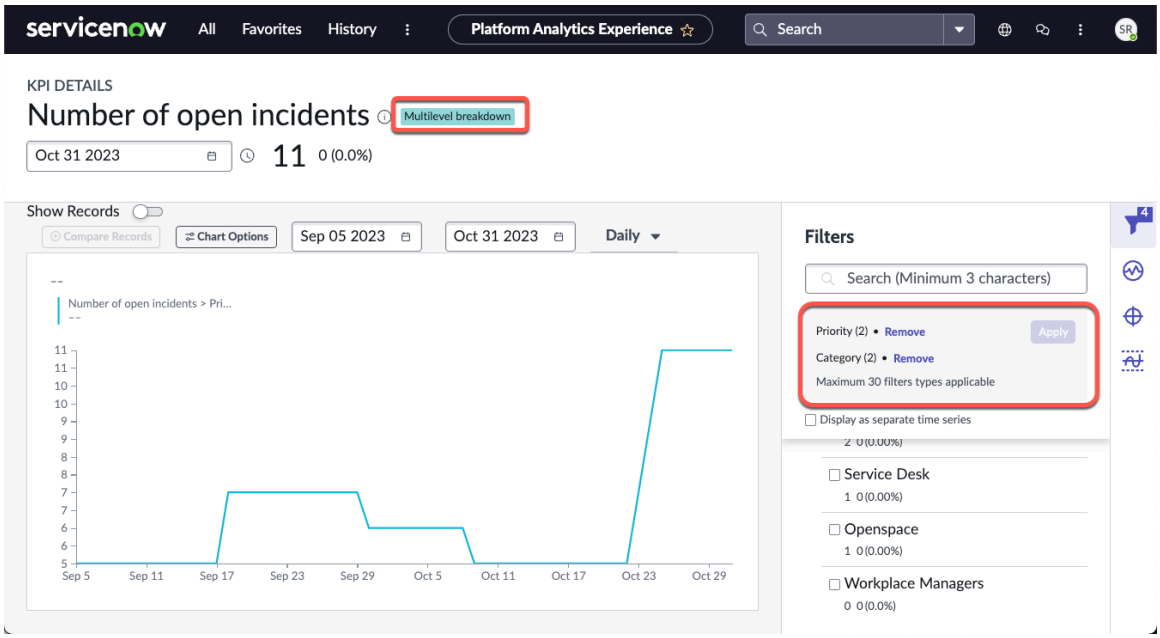


Example: Détails des KPI pour un indicateur avec des répartitions à plusieurs niveaux

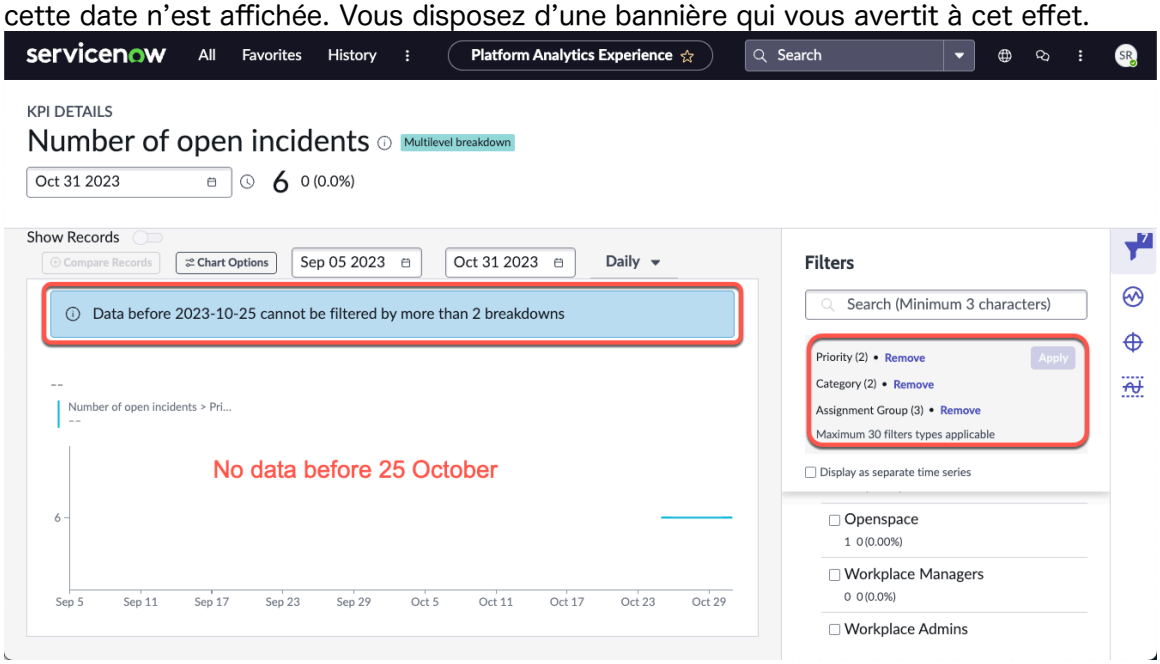
Cet exemple montre l'indicateur Détails des KPI Nombre d'incidents ouverts. L'indicateur prend en charge les répartitions à plusieurs niveaux, comme l'indique un badge dans l'en-tête. Deux répartitions ont été définies, chacune avec deux éléments.

Traduction automatique

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



Vous pouvez sélectionner une troisième répartition. Toutefois, la prise en charge des pannes à plusieurs niveaux n'a été implémentée sur cette instance qu'il y a quelques jours. Une fois que vous avez sélectionné une troisième répartition, aucune donnée antérieure à cette date n'est affichée. Vous disposez d'une bannière qui vous avertit à cet effet.



Limites des répartitions à plusieurs niveaux

Plusieurs fonctionnalités des indicateurs et des répartitions ne sont pas prises en charge avec les répartitions à plusieurs niveaux.

Limitation ou fonctionnalité non prise en charge	Notes
Indicateurs de benchmarking	Non pris en charge
Mappages/agrégations de répartition scriptés	Non pris en charge
Les répartitions/agrégations sur les champs de type chaîne et numérique ne sont pas prises en charge	Les répartitions sur les champs de choix qui sont des chaînes ou des entiers sont prises en charge. Seuls les champs purement chaîne et numérique ne

Traduction automatique

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

Limitation ou fonctionnalité non prise en charge	Notes
	sont pas pris en charge. Par exemple, une répartition sur Incident.Category serait prise en charge, car Catégorie est un champ de choix. Une répartition sur la description brève ne serait pas prise en charge, car il s'agit purement d'une chaîne.
Seuls certains opérateurs de requête sont pris en charge	Opérateurs non pris en charge : • inférieur/supérieur à • inférieur/supérieur ou égal à • Inférieur/supérieur au champ • Inférieur/supérieur ou égal au champ • est identique à • est différent de
Matricies de répartition	Les répartitions sur plusieurs niveaux n'utilisent pas de matrices de répartition.
Périodes de collecte définies sur le collecteur de données	Toutes les collectes sont quotidiennes.
Étiquette pour les non-correspondances	**L'étiquette de** l'option sans correspondance sur les sources de répartition est ignorée avec les répartitions à plusieurs niveaux.
Valeur quand nul	L'option **Valeur quand nul** sur les indicateurs automatisés est ignorée avec des répartitions à plusieurs niveaux.
Type de sécurité	Le type de sécurité défini dans la source de répartition n'est pas pris en charge dans la nouvelle source back-end.
Paramètres de la tâche de collecte de données	Les périodes de début et de fin, les configurations temporelles spécifiques et les autres paramètres n'affectent pas les répartitions sur plusieurs niveaux. Toutes les collectes de données sont quotidiennes. Seul le fuseau horaire défini sur l'enregistrement de collecte de données a un effet.
Sous-groupes	Non pris en charge
Conditions de liste connexe	Les conditions de liste connexe ne s'appliquent pas aux répartitions sur plusieurs niveaux
Indicateurs ou répartitions manuels ou externes	Seuls les indicateurs automatisés et de formule ainsi que les répartitions automatisées sont pris en charge.
Traitement historique	Seules les données collectées après la date d'activation sont prises en charge. Les tentatives d'appliquer plus de deux niveaux de répartition aux données plus anciennes ne renvoient aucun résultat.
Indicateurs avec plus de 30 champs de répartition/ agrégation	Seuls 30 niveaux de répartition sont pris en charge.

Traduction automatique

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

Limitation ou fonctionnalité non prise en charge	Notes
Indicateurs dont les tâches de collecte ont plusieurs fuseaux horaires	Seule la collecte quotidienne et un seul fuseau horaire sont pris en charge.
Cibles et seuils	Ne prend en charge que deux filtres maximum.
Signaux des KPI	Ne prend en charge qu'un seul filtre.
Visualisations du tableau de résultats des indicateurs	Ne prend en charge que deux filtres maximum.

Désactiver les répartitions à plusieurs niveaux pour un indicateur

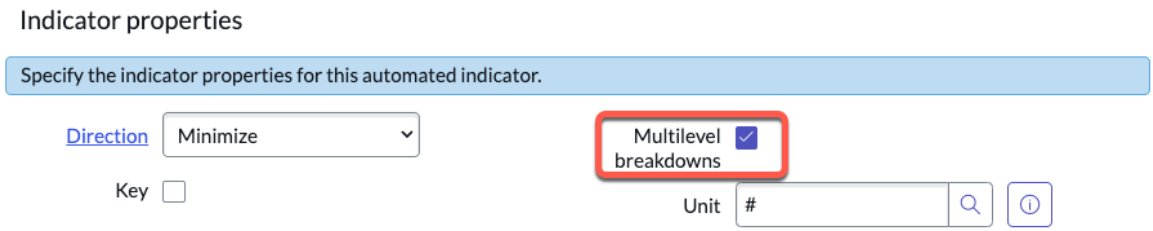
Vous pouvez désactiver ou réactiver les répartitions multiniveaux pour un indicateur, à condition que cet indicateur prenne en charge les répartitions multiniveaux.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_power_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les limites des répartitions à plusieurs niveaux peuvent rendre un indicateur inutilisable. Dans ce cas, vous pouvez désactiver les répartitions à plusieurs niveaux sur cet indicateur. Vous pouvez réactiver ultérieurement les répartitions à plusieurs niveaux sur cet indicateur. Pour plus d'informations, consultez Limites des répartitions à plusieurs niveaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indicateurs** > **Indicateurs automatisés** ou **Tous** > **Indicateurs** > **Indicateurs de formule**, en fonction de l'indicateur.
2. Ouvrez l'indicateur que vous souhaitez restaurer à l'indicateur précédent, ainsi qu'aux sources de répartition et à la matrice de répartition.
3. Localisez et désactivez l'option **Répartitions sur plusieurs niveaux** .



4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
À tout moment à l'avenir, vous pouvez annuler cette procédure. L'indicateur est ensuite déplacé vers le nouveau type de source qui prend en charge les répartitions sur plusieurs niveaux.

Analyse des performances Cibles et seuils

Les cibles et les seuils vous permettent de définir des points importants dans vos données et de fournir des notifications lorsqu'un score atteint un point spécifique.

Analyse des performances Cibles

Les cibles sont des objectifs que votre organisation souhaite atteindre. Les cibles affichent la différence entre le score souhaité à une certaine date et le score réel d'un indicateur.

Traduction automatique

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

Vous pouvez créer des cibles sur Détails des KPI ou son Interface utilisateur principale équivalent, le Centre d'analyse.

Une cible peut être personnelle ou globale. Une cible personnelle n'est visible que par l'utilisateur qui l'a créée et apparaît sous la forme d'une ligne claire. Une cible globale est visible par tous les utilisateurs et apparaît sous la forme d'une ligne sombre. Étant donné que vous ne pouvez pas partager une cible personnelle, elle s'affiche uniquement sur le et Détails des KPI.Centre d'analyse La matrice de visibilité de la cible est la suivante :

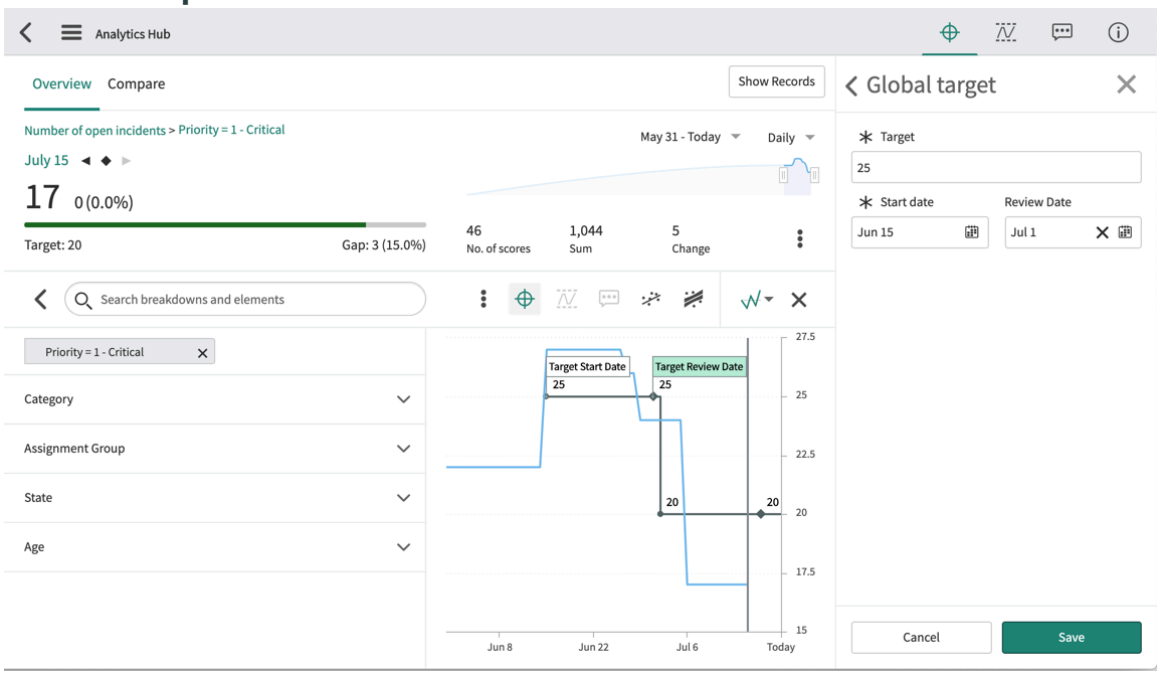
Fonctionnalités qui affichent les cibles

Analyse de la plateforme Fonctionnalité de l'expérience	Fonctionnalité équivalente Interface utilisateur principale	Cibles globales ou personnelles	Afficher ou définir
Détails des KPI	Centre d'analyse	Global et personnel	Définir et afficher
Visualisations des données de séries chronologiques et de scores uniques Analyse de la plateforme	Séries chronologiques Analyse des performances widgets	Global	Afficher uniquement
Analyse de la plateforme tableaux de bord contenant des visualisations de données de séries chronologiques ou de scores uniques qui affichent les cibles	Tableaux de bord réactifs contenant des widgets de séries Analyse des performances chronologiques qui affichent les cibles	Global	Afficher uniquement
Cartes d'aperçus d'analyse proactive sur Analyse de la plateforme les tableaux de bord, qui montrent les cibles atteintes ou non respectées	Aucun équivalent	Global	Afficher uniquement
Générateur d'IU Pages contenant des visualisations de données de séries chronologiques ou de scores uniques qui affichent les cibles	Aucun équivalent	Global	Afficher uniquement

Traduction automatique

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

Cible ouverte pour modification



Créer ou modifier des cibles

Vous pouvez définir des valeurs cibles pour les indicateurs. Vous pouvez faire en sorte que les cibles s'appliquent uniquement à des éléments de répartition et à des séries chronologiques spécifiques. La cible commence à s'appliquer à une date sélectionnée et continue de s'appliquer jusqu'à ce que vous définissiez la cible suivante. Toutefois, vous pouvez définir une date d'examen à partir de laquelle reconsidérer la cible.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_target_admin créer des cibles globales visibles par tous les utilisateurs. Tout utilisateur qui peut afficher un indicateur sur le Centre d'analyse ou Détails des KPI peut afficher les cibles et créer des cibles personnelles. Un pa_target_admin, un pa_power_user ou un pa_admin peut modifier n'importe quelle cible globale.

Procédure

1. Soit:
   - Ouvrez le Centre d'analyse pour un indicateur.
   - Si vous travaillez dans l'expérience Analyse de la plateforme , ouvrez Détails des KPI pour un indicateur. Pour plus d'informations, consultez Créer une cible dans Détails des KPI.

   Remarque :
   Détails des KPI vous donne la possibilité supplémentaire de définir des cibles en bloc pour plusieurs éléments de répartition. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des cibles pour plusieurs éléments de répartition dans Détails des KPI.

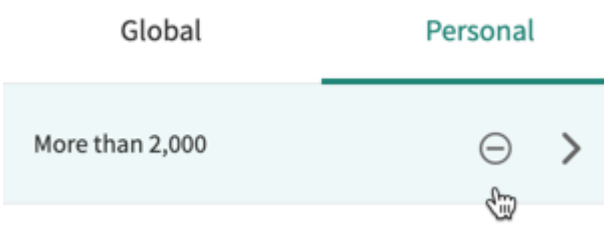
2. Pour limiter la cible à un sous-ensemble de scores, sélectionnez une répartition et un élément de répartition. Vous pouvez également sélectionner une répartition et un élément de niveau 2.
3. Sélectionnez une agrégation de temps si la cible ne doit s'appliquer qu'à une série chronologique spécifique, telle que SOMME de 7 jours.
   Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques.
4. Cliquez sur l'icône Cible ( ).

Traduction automatique

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

Le panneau Cibles s’ouvre.

5. Dans le panneau Cibles, sélectionnez Cibles globales ou Cibles personnelles.
   Vous voyez toutes les cibles globales ou personnelles existantes sur cet indicateur qui s’appliquent aux éléments de répartition ou aux séries chronologiques que vous avez sélectionnés. Vous pouvez sélectionner et désélectionner des éléments de répartition ou une série chronologique de manière interactive, et mettre à jour la liste des cibles.
6. Créez une nouvelle cible, ou modifiez ou supprimez une cible existante :
   - Pour créer une cible, cliquez sur le signe + plus.
   - Pour modifier une cible existante, cliquez dessus dans le panneau Cibles.
   - Pour supprimer une cible existante dans le Centre d'analyse, cliquez sur l’icône Supprimer.



7. Saisissez la valeur cible du score de l’une des façons suivantes :
   - Entrez une valeur absolue dans **Cible**, ou
   - Sélectionnez **Définir la cible en tant qu’amélioration de la base de référence**. Si vous sélectionnez cette option, les champs suivants deviennent disponibles :

Champ	Description
Calcul de la cible	Sélectionnez un pourcentage d’amélioration ou un nombre d’unités de l’indicateur par lequel vous souhaitez l’améliorer.
Direction	Lorsque l’indicateur a une direction définie, ce champ est en lecture seule. Si le sens de l’indicateur change, ce champ change. Les cibles sont recalculées en conséquence. Si l’indicateur n’a pas de direction, vous pouvez définir une direction sur la cible ici. Cependant, il est généralement préférable de définir une direction sur l’indicateur. Par exemple, la couleur du score qui indique une amélioration ou une détérioration ne fonctionne que lorsqu’une direction est définie sur l’indicateur.
Pourcentages/unités du KPI	Saisissez le pourcentage ou le nombre d’unités du KPI que vous souhaitez utiliser comme changement ciblé de la base de référence.
Base de référence	Décidez si l’amélioration s’applique par rapport à la cible existante ou par rapport à la valeur moyenne de la plage de dates sélectionnée dans le Centre d'analyse . Une autre cible doit déjà exister pour sélectionner une **cible existante**. Pour plus

Traduction automatique

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

Champ	Description
	d’informations sur la plage de dates, reportez-vous à Plages de dates des scores dans le centre d’analyse.
Valeur de la base de référence	Valeur calculée en lecture seule qui sert de base à la cible.
Cible	Cette valeur est calculée à partir de la base de référence et du calcul de la cible. Vous pouvez ajuster cette valeur, par exemple pour remplacer une valeur décimale par un nombre entier. Si vous ajustez la cible, les pourcentages/unités du KPI sont recalculés.

8. Sélectionner une date de démarrage.
   Vous pouvez définir une date dans le futur.
9. Sélectionnez une date d’examen.
   L’objectif s’applique à partir de la date de début sélectionnée jusqu’à la date de début de la cible suivante, le cas échéant. Si vous ne définissez pas de cible ultérieure, la cible s’applique indéfiniment. Ainsi, la date d’examen sert de rappel pour envisager de modifier la cible. Que vous changiez ou non la valeur cible après examen, envisagez de sélectionner une nouvelle date d’examen ultérieure.

   Remarque :
   Le chevauchement des cibles n’est pas autorisé. Une seule cible à la fois peut être active.

10. Cliquez sur **Enregistrer**.

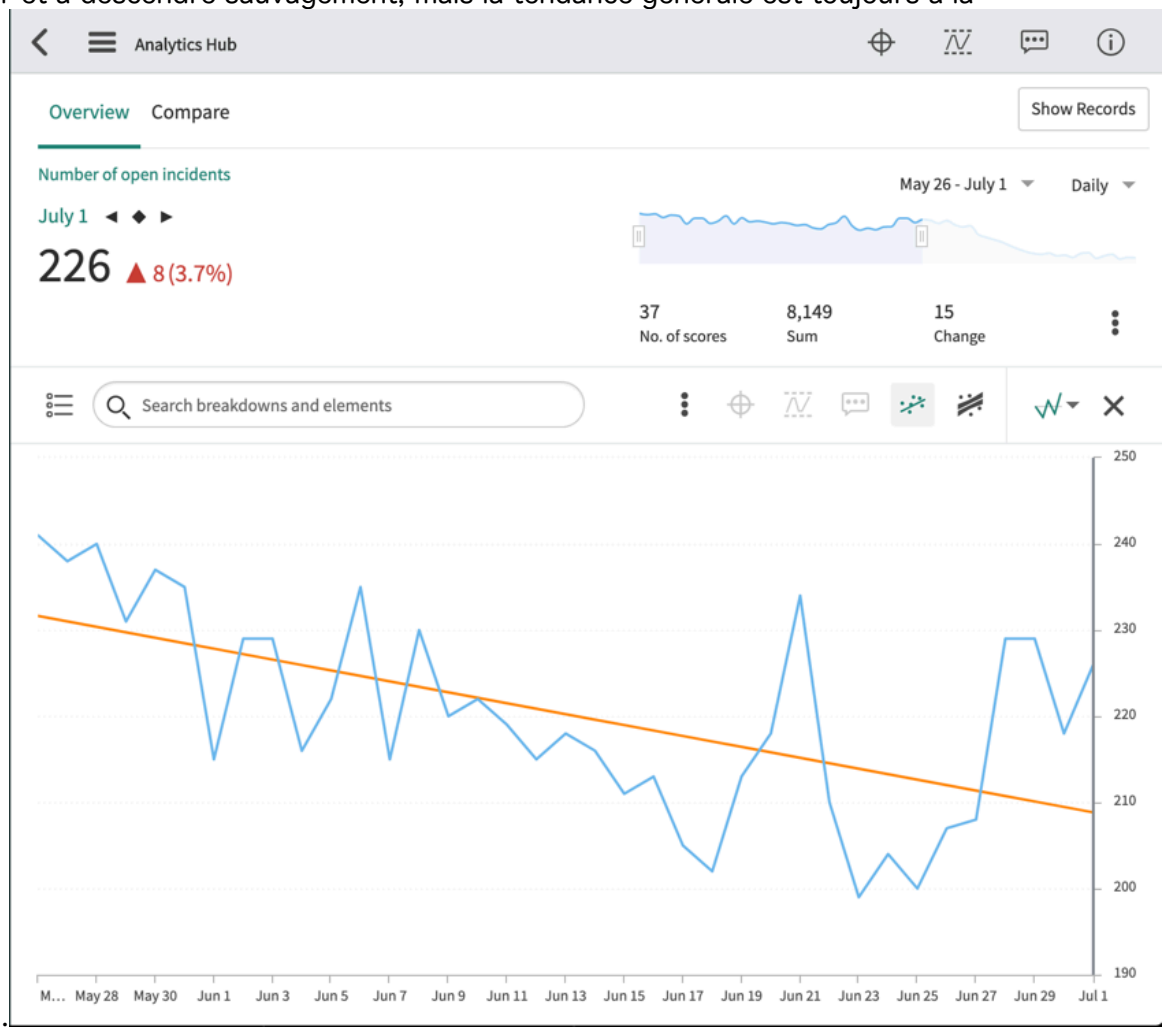
Example: Création, révision et modification d’une cible

Ici, nous allons examiner les fonctionnalités cibles les plus avancées. Le 1 dis-
le er juillet, votre nombre d’incidents ouverts a varié régulièrement de fin mai
à mi-juin, avec une tendance à la baisse progressive. Ensuite, il a commencé à

Traduction automatique

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

monter et à descendre sauvagement, mais la tendance générale est toujours à la baisse.



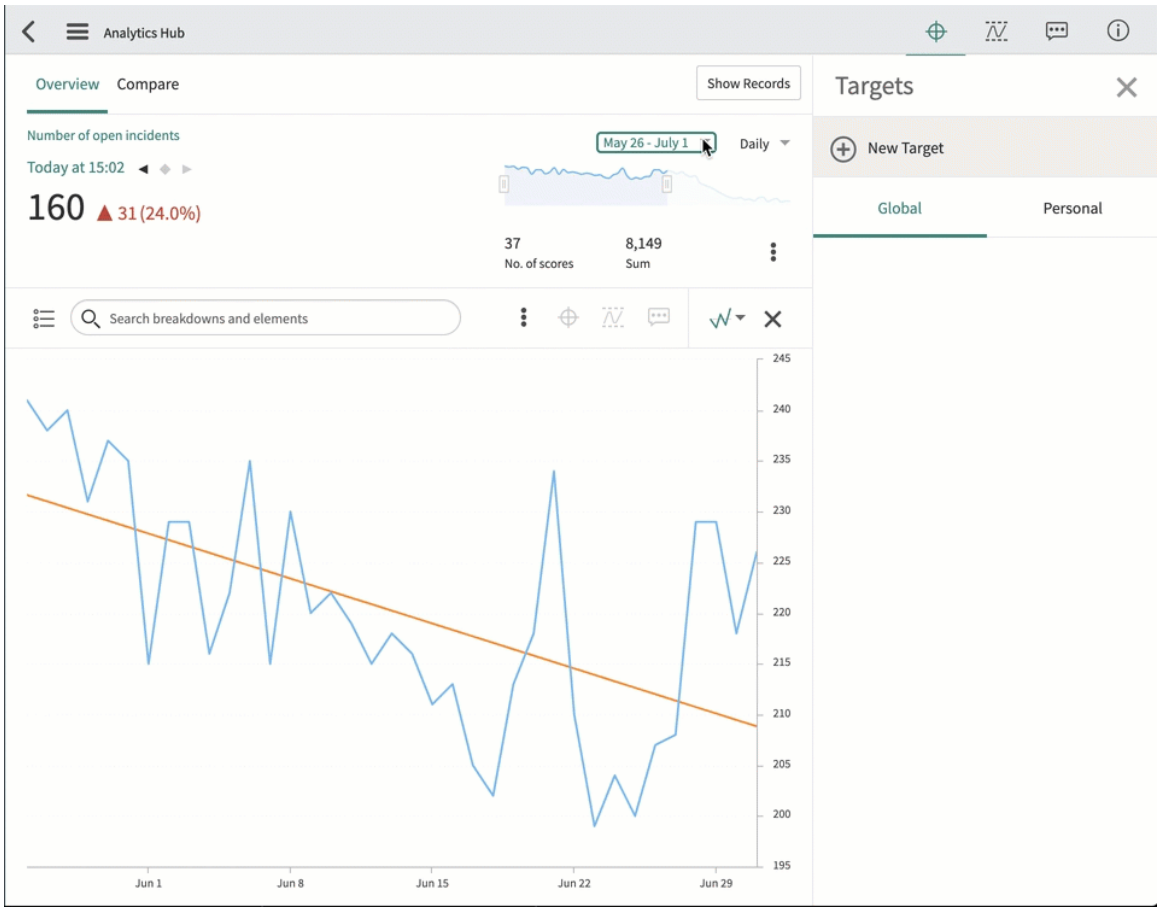
En tant que gestionnaire d'incidents, vous souhaitez que le nombre d'incidents ouverts diminue. Vous n'êtes pas sûr, d'après vos scores, d'une bonne cible à fixer. Cependant, les chiffres semblent fiables jusqu'à la mi-juin, de sorte qu'une baisse de 10 % du score moyen jusqu'à ce moment semble raisonnable. Vous créez ainsi une nouvelle cible globale pour votre équipe. Vous sélectionnez une plage de dates jusqu'au 15 juin et vous définissez une diminution de 10 % par rapport à la moyenne pour cette période comme objectif. Vous décidez de commencer l'objectif aujourd'hui et de l'évaluer le 15 juillet.

Paramètres de champ de la première cible

Champ	Valeur
Calcul de la cible	Pourcentage (%)
Pourcentage	10
Base de référence	Score moyen pour la plage de dates sélectionnée (choix uniquement, car aucune cible plus ancienne n'a été définie)
Cible	Calculé à l'origine comme 202,5. Étant donné que le nombre d'incidents ne peut être qu'un nombre entier, vous décidez d'arrondir cette valeur à 203.
Date de début/de fin	1er juillet/15 juillet

Traduction automatique

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

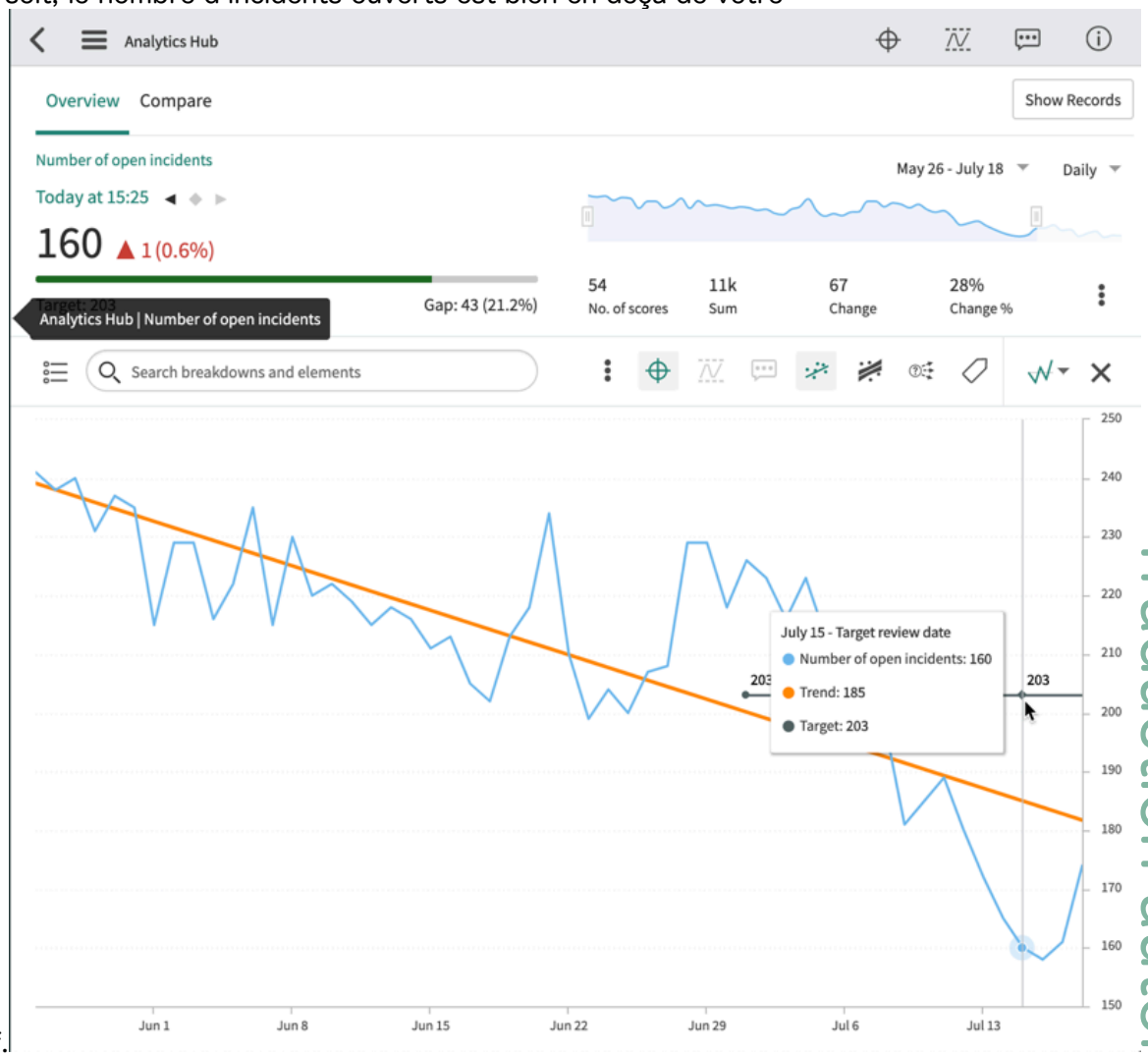


Le 15 juillet arrive et votre équipe a dépassé toutes les attentes, ou vos clients sont tous en vacances et ne signalent pas d'incidents. Quoi

Traduction automatique

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

qu'il en soit, le nombre d'incidents ouverts est bien en deçà de votre objectif.



Plusieurs options s'offrent à vous :

- Modifiez la cible existante. Définissez une nouvelle valeur cible et une nouvelle date d'examen, par exemple 160 et 15 août.
- Créez une autre cible. L'ancienne cible cesse de s'appliquer à la date d'entrée en vigueur de la nouvelle cible. Le nouvel objectif pourrait à nouveau être une amélioration de la base de référence. Vous pouvez définir l'ancienne cible comme base de référence pour la nouvelle cible.

Que faire ensuite

Sélectionnez les utilisateurs qui reçoivent les notifications. Les notifications sont envoyées lorsqu'une cible est atteinte ou devrait être atteinte dans les 14 jours. Pour plus d'informations, consultez Configurer les utilisateurs qui reçoivent une notification cible.

Vous pouvez également désigner des utilisateurs responsables pour les cibles dans Détails des KPI. Pour plus d'informations, consultez Responsabilité des cibles d'indicateurs globaux.

Information associée

Détails des KPI

Traduction automatique

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

Créer une combinaison de couleurs cible

Une combinaison de couleurs cible permet de visualiser la position du score de l'indicateur par rapport à sa cible.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_admin, pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, si vous souhaitez filtrer le nombre d'incidents ouverts, les scores d'une augmentation de 25 % peuvent être affichés en rouge, une augmentation de 10 % en orange et aucun changement en jaune. Alors que, par exemple, une diminution de 25 % peut être indiquée en vert foncé. Deux combinaisons de couleurs cibles sont disponibles par défaut dans Performance Analytics : le feu tricolore à 3 couleurs et le feu tricolore à 5 couleurs.

Remarque :
Vous ne pouvez définir une combinaison de couleurs que pour une cible globale, et non une cible personnelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Système** > **Modèles de couleurs cibles**.
   Plusieurs combinaisons de couleurs cibles sont fournies avec le système de basefichier .
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un **nom** et une **description**.
4. Définissez chacune des cinq plages et leurs couleurs associées.

   Si vous ne souhaitez pas utiliser toutes les plages, vous pouvez utiliser la même couleur de plage pour plusieurs limites de plage.

   Vous sélectionnez des couleurs dans la table Définitions des couleurs [sys_report_color]. Pour en savoir plus sur la définition d'autres couleurs, reportez-vous à la section Définir les couleurs du système pour l'analyse.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

   Une **combinaison de couleurs cibles d'indicateur par défaut** peut être définie dans **Analyse des performances** > **Système** > **Propriétés**. Utilisé lorsqu'aucune combinaison de couleurs n'a été sélectionnée pour une cible d'indicateur.

Ajouter une cible pour tous les éléments d'une répartition

Vous pouvez spécifier une cible qui s'applique séparément à chaque sous-ensemble de données pour un indicateur avec une répartition.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_target_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, vous pouvez définir une cible sur un indicateur d'incident qui s'applique séparément aux scores de chaque groupe d'affectation.

Remarque :
Cette fonctionnalité n'est disponible que pour les cibles globales. La case à cocher **N'importe quel élément** n'apparaît pas pour les cibles personnelles.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Cibles**.
2. Sélectionnez **l'indicateur** pour lequel vous souhaitez définir la cible.
3. Sélectionnez une **répartition**.
   La case **N'importe quel élément** est cochée par défaut. N'décochez pas cette case.
4. **Facultatif :** Sélectionnez une **série chronologique**.
   Par exemple, vous pouvez mesurer les incidents fermés quotidiennement et définir des cibles mensuelles pour les incidents fermés.
5. **Facultatif :** Sélectionnez une **combinaison de couleurs** pour la cible.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Définissez des valeurs cibles pour la nouvelle cible.

Configurer les utilisateurs qui reçoivent une notification cible

Vous pouvez contrôler quels utilisateurs reçoivent une notification lorsqu'un objectif est atteint. Des notifications sont également envoyées lorsqu'il apparaît qu'un objectif sera atteint dans les 14 prochains jours.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_target_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette fonctionnalité s'applique uniquement aux cibles globales. Pour les cibles personnelles, le propriétaire de la cible reçoit automatiquement des notifications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Cibles**.
2. Sélectionnez une cible.
3. Dans la liste connexe **Utilisateurs**, cliquez sur **Modifier**.
4. Déplacez les utilisateurs que vous souhaitez notifier de la colonne **Collection** vers la colonne **Liste des utilisateurs** .
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

La notification est envoyée automatiquement lorsqu'une cible est atteinte. Les utilisateurs qui reçoivent une notification peuvent se désabonner de cette notification.

Information associée

Notifications

Analyse des performances Seuils

Les seuils définissent une plage normale de scores pour un indicateur et vous alertent lorsque certains événements se produisent, par exemple lorsqu'un score atteint un niveau record.

Lorsqu'un seuil est déclenché, l'instance génère une notification par e-mail. Ce message est associé à l'indicateur et est directement disponible via le ou les Centre d'analyse détails des KPI.

Traduction automatique

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

Un seuil peut être personnel ou global. Un seuil personnel n'est visible que par l'utilisateur qui l'a créé et apparaît sous la forme d'une ligne pointillée gris clair, un seuil global est visible par tous les utilisateurs et apparaît sous la forme d'une ligne pointillée gris foncé. Les seuils personnels s'affichent uniquement dans les détails des Centre d'analyse KPI et . La matrice de visibilité du seuil est la suivante :

Fonctionnalités qui affichent des seuils

Analyse de la plateforme Fonctionnalité de l'expérience	Fonctionnalité équivalente Interface utilisateur principale	Cibles globales ou personnelles
Détails des KPI	Centre d'analyse	Global et personnel
Séries chronologiques Analyse de la plateforme Visualisations des données	Séries chronologiques Analyse des performances widgets	Global
Analyse de la plateforme tableaux de bord contenant des visualisations de données de séries chronologiques qui affichent des seuils	Tableaux de bord réactifs contenant des widgets de séries Analyse des performances chronologiques qui affichent des seuils	Global
Cartes d'aperçus d'analyse proactive sur Analyse de la plateforme les tableaux de bord, qui indiquent les seuils dépassés.	Aucun équivalent	Global
Générateur d'IU Pages contenant des visualisations de données de séries chronologiques qui affichent des seuils	Aucun équivalent	Global

Les seuils globaux peuvent également apparaître sur Analyse des performances les widgets de séries chronologiques et les visualisations de données. Analyse de la plateforme Les tableaux de bord peuvent alerter les utilisateurs des événements liés aux seuils par le biais de cartes d'aperçu d'analyse proactive.

Créer ou modifier un seuil

Créez un seuil pour définir la plage de scores considérés comme normaux.

Avant de commencer

Rôle requis : n'importe quel rôle pour vos seuils personnels. Le rôle pa_threshold_admin ou un rôle qui le contient (pa_power_user, pa_admin ou admin) pour les seuils globaux et pour les seuils personnels créés par d'autres utilisateurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des seuils peuvent être définis pour n'importe quel indicateur. Vous pouvez spécifier une répartition et une combinaison d'éléments, ainsi qu'un agrégat de séries chronologiques auquel un seuil s'applique.

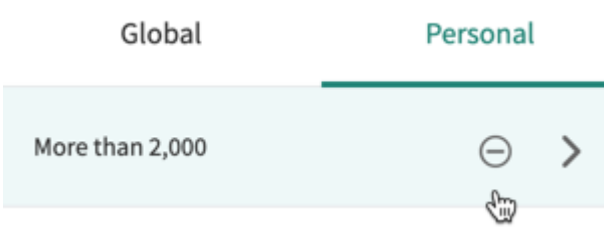
Procédure

1. Soit:
   - Ouvrez le Centre d'analyse pour un indicateur.
   - Si vous utilisez des espaces de travail, ouvrez Détails des KPI un espace de travail pour un indicateur. Pour plus d'informations, consultez Seuils d'indicateur dans Détails des KPI.

Traduction automatique

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

2. Pour limiter le seuil à un sous-ensemble de scores, sélectionnez une répartition et un élément de répartition. Vous pouvez également sélectionner une répartition et un élément de niveau 2.
3. Si le seuil doit s'appliquer uniquement à une agrégation spécifique des données, sélectionnez une agrégation de séries chronologiques.
4. Cliquez sur l'icône de seuil ( ).
   Le panneau Seuils s'ouvre.
5. Dans le panneau Seuils, sélectionnez un seuil global ou personnel.
   Les seuils personnels sont visibles par vous seul, bien que les utilisateurs disposant du rôle administrateur puissent les modifier ou les supprimer Les seuils personnels ne sont pas visibles sur les widgets.
6. Créez un nouveau seuil, ou modifiez ou supprimez un seuil existant :
   - Pour créer un seuil, cliquez sur le signe +.
   - Pour modifier un seuil existant, cliquez dessus dans le panneau Seuils.
   - Pour supprimer un seuil existant dans le Centre d'analyse, cliquez sur l'icône de suppression.



   Pour supprimer un seuil existant dans Détails des KPI, ouvrez-le pour le modifier, puis cliquez sur **Supprimer**.
7. Si vous créez ou modifiez un seuil, sélectionnez la condition qui déclenche la notification de seuil.
   La condition peut être lorsque le score atteint un niveau historiquement élevé ou lorsque le score est inférieur à une valeur spécifique.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Après avoir créé un seuil, configurez les notifications de seuil.

Information associée

Détails des KPI

Configurer les utilisateurs qui reçoivent une notification de seuil

Configurez les utilisateurs qui doivent recevoir un e-mail lorsqu'un seuil est atteint.

Avant de commencer

Rôle requis : le rôle pa_threshold_admin ou un rôle qui le contient (pa_power_user, pa_admin ou administrateur)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure s'applique aux seuils globaux. Les notifications concernant les seuils personnels ne sont envoyées qu'au propriétaire du seuil. Pour configurer le contenu du message, modifiez la notification Seuil PA atteint. Pour en savoir plus, consultez la documentation sur les notifications.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Indicateurs** > **Seuils**.
2. Ouvrez un seuil.
3. Dans la liste connexe **Utilisateurs**, cliquez sur **Modifier**.
4. Sur l'écran Modifier les membres, utilisez la zone de sélection pour ajouter des membres.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Outre les notifications pour chaque indicateur, vous pouvez également envoyer des notifications avec une vue d'ensemble de tous les indicateurs pour lesquels le seuil est atteint.

Configurer le commentaire de seuil

La tâche Vérifier les seuils PA déclenche l'action de script de commentaire Seuil PA atteint, qui ajoute un commentaire à l'indicateur qui a atteint le seuil.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le commentaire s'affiche lorsque vous ouvrez le pour l'indicateur Centre d'analyse . Configurez le commentaire de seuil pour afficher un texte différent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Events** > **Actions des scripts**.
2. Ouvrir **le commentaire sur le seuil PA atteint**.
3. Modifiez la fonction `buildMessage` dans le script.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les notifications de vue d'ensemble de seuil

Outre les notifications pour chaque indicateur, vous pouvez également envoyer des notifications avec une vue d'ensemble de tous les indicateurs pour lesquels le seuil est atteint.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette procédure décrit comment accéder à la notification récapitulative et modifier les utilisateurs qui reçoivent la notification, ainsi que le contenu de la notification.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Sélectionnez **Notification des seuils PA**.
3. **Facultatif :** Ajoutez des utilisateurs ou des groupes à la section **Qui recevra en** cliquant sur l'icône de verrou pour **les utilisateurs** ou les **groupes** , puis en sélectionnant les utilisateurs ou les groupes appropriés.
4. **Facultatif :** Modifiez le contenu du message en modifiant le champ **Message** .
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Supprimer en bloc les cibles/seuils ou supprimer la cible ou le seuil personnel d'un autre utilisateur

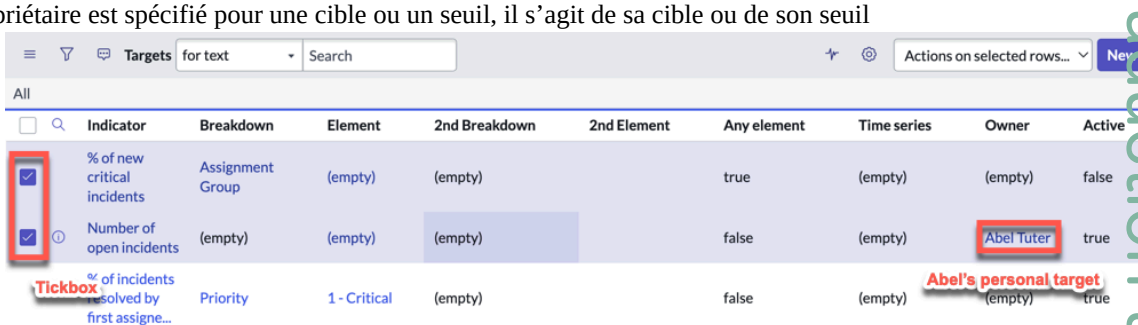
Si vous pouvez créer des cibles ou des seuils globaux, vous pouvez les supprimer en bloc. Utilisez le même processus pour supprimer les cibles ou seuils personnels d'un autre utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_target_admin, pa_threshold_admin pa_power_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vos rôles vous permettent de créer une cible ou un seuil global, vous pouvez supprimer n'importe quelle cible ou seuil, y compris les cibles personnelles, de la liste de cible ou de seuil.

Procédure

1. Accédez à la **Analyse des performances** > **Cibles** ou **Analyse des performances** > **Seuils**.
2. Cochez les cases correspondant aux cibles ou aux seuils que vous souhaitez supprimer.
   Si un propriétaire est spécifié pour une cible ou un seuil, il s'agit de sa cible ou de son seuil personnel.



3. Développez la liste **Actions sur les lignes sélectionnées...,** puis sélectionnez **Supprimer**.
   La boîte de dialogue de confirmation s'ouvre.
4. Lisez l'avertissement dans la boîte de dialogue de confirmation et si vous êtes certain qu'il est sûr, sélectionnez **Supprimer**.

Ajouter ou modifier la cible ou le seuil personnel d'un autre utilisateur

Si vous pouvez créer des cibles ou des seuils globaux, vous pouvez modifier ou ajouter des cibles et des seuils personnels pour n'importe quel utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_target_admin, pa_threshold_admin pa_power_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez rechercher les cibles ou les seuils personnels d'un utilisateur ou créer une nouvelle cible ou un nouveau seuil et l'affecter à un utilisateur.

Procédure

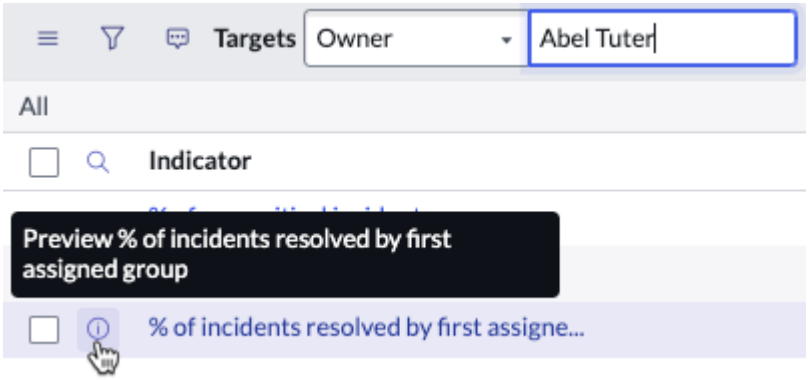
1. Accédez à la **Analyse des performances** > **Cibles** ou **Analyse des performances** > **Seuils**.
2. Pour ouvrir un seuil personnel existant ou une cible à modifier, procédez comme suit :

   a. Rechercher les enregistrements par propriétaire.

   b. Lorsque vous trouvez la cible ou le seuil que vous souhaitez modifier, sélectionnez l'icône d'informations sur la ligne de l'enregistrement de la cible ou du seuil en question.

Traduction automatique

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



L’aperçu de l’enregistrement cible ou du seuil s’affiche.

c. Dans l’aperçu, sélectionnez **Ouvrir l’enregistrement**.
L’enregistrement prévisualisé s’ouvre.

3. Pour créer un seuil ou une cible personnalisés, procédez comme suit :

a. Dans la liste Cibles ou Seuils, sélectionnez **Nouveau**.

b. Dans le formulaire Cible ou Seuil qui s’ouvre, spécifiez le **propriétaire**.
Le propriétaire est la seule personne qui verra cette cible ou ce seuil dans le ou Centre d'analysele Détails des KPI fichier .

Pour un seuil, au lieu de sélectionner un seul propriétaire, vous pouvez spécifier plusieurs utilisateurs dans une liste connexe. Tous ces utilisateurs verront ce seuil dans le et Centre d'analyse de Détails des KPI l’indicateur.

4. Spécifiez ou modifiez **l’indicateur** et toutes les répartitions, éléments de répartition ou agrégations de séries chronologiques pour la cible ou le seuil.

5. Renseignez tous les autres champs pertinents.

6. Si vous créez une cible, enregistrez-la.
La liste connexe Valeurs cibles s’affiche.

7. Pour une cible, modifiez la date de début, la date de révision ou la valeur de toute valeur cible existante, ou sélectionnez **Nouveau** pour créer une nouvelle valeur cible.
Vous pouvez avoir plusieurs valeurs cibles, mais les plages de dates entre le début et la révision ne peuvent pas se chevaucher.

Scores en temps réel

Vous pouvez afficher certains Analyse des performances scores en temps réel et non à partir de la tâche de collecte de données la plus récente. Si les scores en temps réel sont activés, vous pouvez les afficher sur et Centre d'analyse dans certains widgets et rapports.

Généralement, le score le plus récent qu’une visualisation peut afficher est celui de la tâche de collecte de données la plus récente exécutée avec succès. Toutefois, certaines visualisations peuvent afficher les scores des indicateurs en temps réel, pour certains indicateurs.

Vous pouvez afficher les scores en temps réel d’un indicateur qui répond aux critères suivants :

Traduction automatique

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

- L'indicateur est un indicateur automatisé.
- Il est configuré pour afficher les scores en temps réel.
- La fonction d'agrégat de l'indicateur n'utilise pas de script.
- La source d'indicateur n'utilise pas de vue de base de données.
- Aucune des répartitions appliquées à l'indicateur n'utilise de source de répartition scriptée.

Les visualisations suivantes permettent d'afficher les scores en temps réel :

- Le Centre d'analyse
- Sur les espaces de travail configurables, visualisations de données prenant en charge la mise à jour en temps réel.
- Détails des KPI
- Analyse des performances widgets de score avec la visualisation en temps réel
- Rapports à score unique
- Widgets de la console, pour l'indicateur principal

Avertissement :
Les scores en temps réel peuvent varier d'une visionneuse à l'autre et diffèrent des scores collectés. Les scores en temps réel sont extraits directement des tables de faits pertinentes. Par conséquent, les listes de contrôle d'accès (ACL) de ces tables de faits déterminent les scores en temps réel que chaque utilisateur connecté voit.

Important :
Le Centre d'analyse ne met pas à jour automatiquement les scores en temps réel. Pour afficher les scores les plus à jour sur , Centre d'analyse actualisez la page du navigateur. Widgets et Détails des KPI se mettent à jour automatiquement.

Information associée

Créer un indicateur automatisé

Centre d'analyse pour un indicateur spécifique

Créer une visualisation de score en temps réel pour un widget de score

Rapport à score unique

Surveiller un workflow à l'aide d'un widget de processus de la console

Application d'agrégations de séries chronologiques

Vous pouvez regrouper les changements des indicateurs en intervalles de temps distincts. Ces agrégations peuvent rendre les tendances plus facilement visibles ou aider à suivre la progression par rapport à une cible.

Une agrégation de séries chronologiques se compose d'une fonction, telle que AVG ou SUM, combinée à une série chronologique, telle que Par trimestre. Vous pouvez configurer ces agrégations dans le , dans Détails des KPI un Centre d'analyse, ou sur Analyse des performances des Expérience d'espace de travailwidgets.

Pensez à une montre, un téléphone ou un moniteur d'activité physique qui garde un œil sur le nombre de pas qu'ils ont parcourus chaque jour. Ces appareils collectent et enregistrent tous vos mesures minute par minute. Cependant, les applications et les rapports sont souvent conçus pour montrer comment votre activité progresse par rapport à la semaine

Traduction automatique

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

dernière, au mois dernier ou à l'année dernière. C'est une chose de voir si vous étiez plus actif à midi plutôt qu'à 10 heures du matin. Ce que vous voulez vraiment savoir, cependant, c'est si vous continuez à vous améliorer au fil du temps. L'agrégation de vos pas en scores hebdomadaires, mensuels et annuels vous permet d'identifier plus facilement les tendances de votre activité.

Bien que les scores des indicateurs quotidiens soient fondamentaux et presque toujours souhaités, il est parfois souhaitable que les scores soient disponibles par semaine, par mois ou par trimestre. Dans d'autres cas, vous voulez avoir un nombre mois/trimestre/année jusqu'à ce jour qui montre les progrès cumulés jusqu'au point actuel. Au lieu de définir plusieurs sources d'indicateurs et indicateurs pour suivre chaque intervalle, Analyse des performances le mode natif vous permet de capturer les données une seule fois, puis d'ajuster la vue. Utilisez une agrégation de série chronologique pour l'un des scénarios suivants :

- Agrégez les données sur une période moins fréquente avec une série chronologique Période.
- Lissez les pics dans les données pour révéler des tendances avec une série chronologique en cours d'exécution.
- Déterminez un score cumulatif de la période jusqu'à ce jour avec une série chronologique À ce jour.

Remarque :
Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de série chronologique sur un widget ou Centre d'analyse une entrée pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.

Pour des exemples et une exploration plus approfondie de l'utilisation des agrégations de séries chronologiques avec des indicateurs, voir cette vidéo de l'Académie Analyse des performances , Exploitation des séries chronologiques avec Analyse des performances .

Périodes partielles

Certaines séries chronologiques incluent des scores d'indicateurs provenant de périodes de collecte incomplètes. Ces périodes peuvent inclure la période en cours et la période commençant le début de la collecte de données. Un signe plus dans le nom, +, identifie ces séries chronologiques.

Une série chronologique qui n'inclut pas de données provenant de périodes partielles doit comporter des données du début et de la fin de la période. Par exemple, une agrégation de séries chronologiques **SOMME par mois** exige que les scores du début et de la fin du mois soient présents. Sinon, ce mois n'est pas inclus. Une série chronologique qui inclut des données provenant de périodes partielles, par exemple **SOMME par mois +**, n'a besoin que des données d'un jour de la période.

Avertissement :
Les périodes partielles peuvent fausser les résultats de certaines agrégations, telles que les moyennes.

Définitions d'agrégations

Analyse des performances est livré avec les définitions d'agrégation SUM, AVG et autres séries chronologiques par défaut.

Traduction automatique

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

DANGER :
Ne modifiez pas ces définitions. N'ajoutez pas de nouvelles définitions. Tout changement apporté aux définitions d'agrégation peut avoir des résultats inattendus. La création d'une définition peut empêcher l'exécution des tâches de collecte de données.

Agrégations de séries chronologiques non autorisées

Vous n'êtes pas autorisé à placer une agrégation SOMME sur un indicateur dont l'unité est pourcentage %. Il n'est pas pertinent de faire la somme des pourcentages.

Validation des agrégations de séries chronologiques

Les agrégations de séries chronologiques sont validées sur le Centre d'analyse et dans les détails des KPI, mais pas dans les widgets. Par conséquent, vous pouvez naviguer d'un widget de travail vers le Centre d'analyse et recevoir un avertissement indiquant que l'indicateur possède une agrégation non valide.

Exclusion des agrégations de séries chronologiques pour un indicateur

Certaines agrégations de séries chronologiques, bien que techniquement autorisées, ne sont pas utiles pour être appliquées à un indicateur. Par exemple, il est peu probable qu'une somme de valeurs de pourcentage fournisse des informations utiles. Vous pouvez exclure ces agrégations de séries chronologiques de l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Exclure les séries chronologiques d'un indicateur.

Affichage des agrégations de séries chronologiques avec un sélecteur de plage de dates

Si, sur un widget, vous combinez une agrégation de séries chronologiques telle que SOMME par mois avec un sélecteur de plage de dates, vous pouvez afficher une période de plus que prévu. La raison en est que lorsqu'une période telle que 3m est sélectionnée dans le sélecteur de plage de dates, l'instance l'interprète comme 0-3 mois et affiche quatre mois de scores.

Information associée

Application de séries chronologiques aux indicateurs de résultat ou de contribution

Cas d'utilisation pour les agrégations de séries chronologiques

Analyse des performances offre quatre types différents de séries chronologiques. Comprendre leurs cas d'utilisation pour savoir quel type utiliser.

Les calculs arrondis basés sur des moyennes peuvent être légèrement erronés en raison d'erreurs d'arrondi.

Cas d'utilisation et exemples pour chaque type de série chronologique

Type	Exemples	Cas d'utilisation
En cours d'exécution	MOY/SOMME de 28 jours consécutifs MOY/SOMME glissante de 30 jours MOY/SOMME de 7 jours consécutifs	Lisse les pics dans les données pour faciliter la détection des tendances. Par exemple, l'examen du nombre d'incidents quotidiens peut indiquer une baisse tous les week-ends, mais une moyenne glissante sur 7 jours permet de lisser ces baisses.

Traduction automatique

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

Cas d'utilisation et exemples pour chaque type de série chronologique (suite)

Type	Exemples	Cas d'utilisation
	MOY/SOMME de 12 mois consécutifs MOY/SOMME de 3 mois consécutifs MOY/SOMME de 6 mois consécutifs MOY/SOMME de 13 semaines consécutives MOY/SOMME de 4 semaines consécutives MOY/SOMME de 4 trimestres consécutifs	
Date de fin	MOY/SOMME depuis le début du trimestre fiscal AVG/SOMME depuis le début de l'exercice MOY/SOMME mensuelle MOY/SOMME trimestrielle à ce jour MOY/SOMME de la semaine jusqu'à ce jour AVG/SOMME depuis le début de l'année	Affiche les scores cumulatifs pour la période. Ces agrégations de séries chronologiques sont très utiles si vous avez un objectif mensuel à atteindre, mais vous devez également voir la vélocité tout au long du mois.
Par période	MOY/SOMME par semaine MOY/SOMME par mois MOY/SOMME par trimestre fiscal MOY/SOMME par trimestre MOY/SOMME par exercice fiscal MOY/SOMME par année	Affiche les scores cumulatifs pour des périodes entières. Bien que vous souhaitiez peut-être suivre le nombre d'incidents P1 quotidiennement, la fréquence est trop élevée lorsque les scores sont considérés quotidiennement. Au lieu de cela, vous pouvez définir une cible au niveau mensuel avec une série chronologique « Par mois ». La période actuelle n'apparaîtra jamais dans les résultats, car elle est incomplète.
Par période (y compris partiel)	Par semaine + MOY/SOMME Par mois + MOY/SOMME	La version « + » de la série chronologique « Par » comprend des périodes partielles, de sorte qu'un score est toujours fourni pour la période en cours.

Traduction automatique

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

Cas d'utilisation et exemples pour chaque type de série chronologique (suite)

Type	Exemples	Cas d'utilisation
	Par trimestre fiscal + MOY/SOMME Par trimestre + MOY/SOMME Par exercice fiscal + MOY/SOMME Par année + MOY/SOMME	

Limites de fréquence de l'indicateur sur les agrégations de séries chronologiques

La fréquence à laquelle les scores sont collectés pour l'indicateur détermine les séries chronologiques applicables. Certaines séries chronologiques comprennent des données provenant de périodes de collecte partielles.

Lorsque vous sélectionnez une agrégation de séries chronologiques, la fréquence à laquelle les scores des indicateurs sont collectés limite les séries chronologiques que vous pouvez choisir. Vous ne pouvez pas sélectionner une agrégation de série chronologique appliquée aux scores plus fréquemment que ces scores ne sont collectés. Par exemple, l'agrégation de séries chronologiques **SOMME par semaine** peut s'appliquer à un indicateur avec une fréquence quotidienne. Toutefois, la **SOMME Par semaine** ne peut pas s'appliquer à un indicateur ayant une fréquence hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle ou annuelle.

Remarque :

- Seuls les indicateurs hebdomadaires prennent en charge les séries chronologiques **de 4 semaines en cours d'exécution** et **de 13 semaines en cours d'exécution** . Les indicateurs hebdomadaires ne prennent en charge que les séries chronologiques hebdomadaires et annuelles.
- Les indicateurs bimensuels et annuels ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques.

Le tableau suivant indique quelles séries chronologiques sont prises en charge et pour quelles fréquences d'indicateur. Ces relations sont indépendantes de l'agrégation (AVG, SOMME ou personnalisée) combinée à une série chronologique et, par conséquent, seules les séries chronologiques sont affichées.

Séries chronologiques et fréquences d'indicateurs associées

Séries chronologiques	Fréquences des indicateurs			
	Quotidien	Hebdomadaire	Mensuel	Trimestriel (T, 4 semaines, deux semaines)
Quotidien	Oui	Non	Non	Non
7 jours consécutifs	Oui	Non	Non	Non
28 jours consécutifs	Oui	Non	Non	Non
30 jours consécutifs	Oui	Non	Non	Non

Traduction automatique

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

Séries chronologiques et fréquences d'indicateurs associées (suite)

Séries chronologiques	Fréquences des indicateurs			
	Quotidien	Hebdomadaire	Mensuel	Trimestriel (T, 4 semaines, deux semaines)
4W en cours d'exécution	Non	Oui	Non	Non
13W en fonctionnement	Non	Oui	Non	Non
3m en cours d'exécution	Non	Non	Oui	Non
6m en cours d'exécution	Non	Non	Oui	Non
12m en cours d'exécution	Non	Non	Oui	Non
4Q consécutif	Non	Non	Non	Oui
Par semaine, par semaine +	Oui	Non	Non	Non
Par mois, par mois +	Oui	Non	Non	Non
Par trimestre, Par trimestre fiscal, Par trimestre +, Par trimestre fiscal +	Oui	Non	Oui	Non
Par année, par exercice, par exercice +, par exercice +	Oui	Oui	Oui	Oui
Semaine jusqu'à ce jour	Oui	Non	Non	Non
Mois jusqu'à ce jour	Oui	Non	Non	Non
Trimestre jusqu'à ce jour, trimestre fiscal jusqu'à ce jour	Oui	Non	Oui	Non
Exercice fiscal jusqu'à ce jour, exercice fiscal jusqu'à ce jour	Oui	Oui	Oui	Oui

Traduction automatique

Analyse interactive pour Analyse des performances

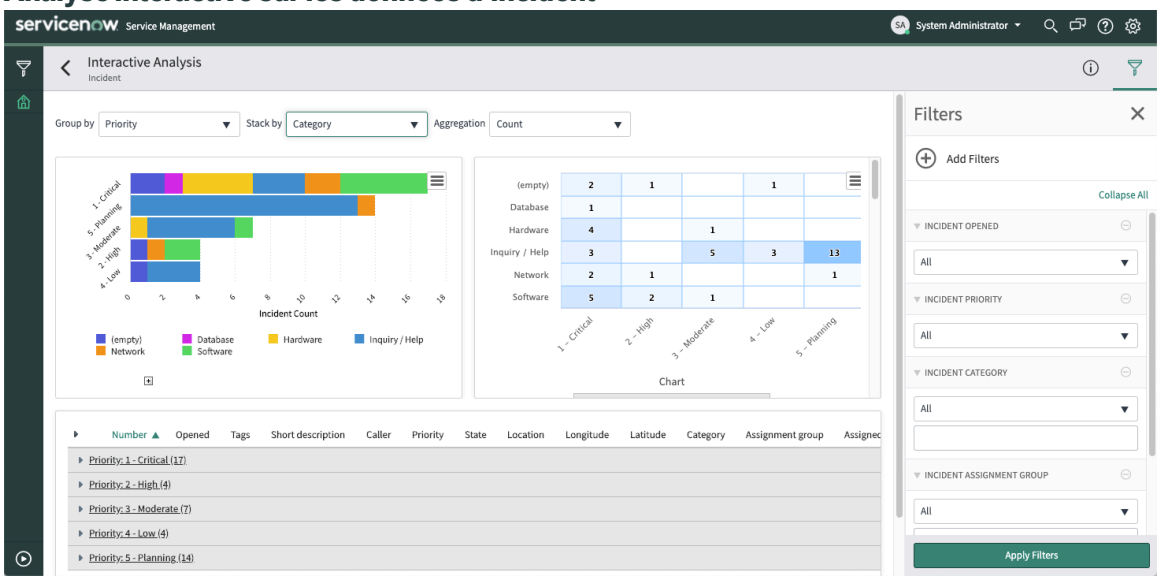
L'analyse interactive vous permet d'explorer Analyse des performances rapidement les données à l'aide de visualisations.

Depuis n'importe quelle Interface utilisateur principale liste d'enregistrements, vous pouvez accéder à un ensemble interactif de rapports sur les données de la liste. Vous pouvez également manipuler les données en regroupant, en empilant, en agrégeant et en appliquant

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

des filtres interactifs. Cliquez sur la visualisation pour explorer les données. Cliquez sur l'icône d'information ( ) pour modifier le filtre source, afficher la liste des filtres appliqués et copier l'URL de l'analyse.

Analyse interactive sur les données d'incident



Lancer une analyse interactive

Lancez une analyse interactive à partir de n'importe quelle liste.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun.

Vous devez avoir accès à la liste des enregistrements que vous souhaitez analyser.

Procédure

1. Accédez à n'importe quelle liste.
2. **Facultatif :** Configurez les colonnes qui s'affichent dans la liste.
   Les colonnes qui apparaissent dans la liste lorsque vous lancez l'analyse interactive déterminent quels champs sont inclus dans l'analyse. Les champs inclus déterminent les options **Grouper par** et **Empiler par** qui sont disponibles, ainsi que les filtres interactifs qui apparaissent par défaut.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de colonne d'un champ de référence, de choix, de date/heure, de nombre entier ou booléen, puis sélectionnez **Lancer une analyse interactive**.
   La colonne à partir de laquelle vous lancez l'analyse interactive est utilisée comme valeur **Grouper par** défaut.
4. **Facultatif :** Modifiez le mode d'agrégation des données en sélectionnant différentes valeurs dans les listes **Grouper par** et **Empiler par** , ou filtrez les données en appliquant un ou plusieurs filtres interactifs.
5. **Facultatif :** Explorez un sous-ensemble de données en cliquant sur une visualisation, telle qu'une barre dans le graphique à barres ou une cellule de la carte thermique.

Analyse de formulaire

L'analyse dans les formulaires intègre des informations sur les performances dans les formulaires afin que les utilisateurs puissent accéder aux mesures importantes en contexte et prendre de meilleures décisions.

Les analyses de formulaire impliquent une action d'interface utilisateur sur un formulaire qui ouvre une vue d'un tableau de bord basé sur une répartition. Ce tableau de bord de

Traduction automatique

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

répartition fournit des informations précieuses sur les performances à l'utilisateur qui remplit le formulaire. Par exemple, vous souhaitez que les ingénieurs de support, lors de la création d'un incident, puissent voir le temps prévu pour fermer l'incident en fonction de la catégorie d'incident. Pour permettre aux ingénieurs d'afficher ces informations, vous créez une action d'interface utilisateur d'analyse de formulaire pour les formulaires d'incident. Cette action d'interface utilisateur ouvre un incident. Tableau de bord de répartition des catégories avec un widget qui affiche le temps prévu pour fermer un incident.

Incident : analyse de formulaire de catégorie

L'action d'interface utilisateur pour l'analyse dans les formulaires est activée par une icône en regard du champ du formulaire qui représente la répartition. Si ce champ n'est pas visible dans la vue de formulaire, l'icône ne l'est pas non plus. Lorsque vous configurez l'analyse dans les formulaires, vous pouvez également inclure un lien Action connexe sur le formulaire. Ce lien est toujours disponible.

Information associée

Utiliser les répartitions sur les tableaux de bord

Actions d'interface utilisateur

Ajouter des analyses de formulaire à un formulaire

Créez une action d'interface utilisateur qui permet aux utilisateurs d'afficher les analyses pertinentes tout en remplissant un formulaire. L'action d'interface utilisateur associe la table qui utilise le formulaire, une répartition utilisée avec cette table et un tableau de bord de répartition.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user, pa_admin ou admin. En plus des rôles Performance Analytics, vous devez être en mesure de créer des enregistrements sur la table Actions d'interface utilisateur [sys_ui_action].

Avant d'ajouter des analyses de formulaire pour une table et une répartition spécifiques, créez un tableau de bord de répartition qui utilise cette table et la source de répartition de cette répartition. Concevez le tableau de bord de manière à ce qu'il affiche de manière visible les informations les plus utiles pour les utilisateurs qui créent des enregistrements sur cette table. Pour en savoir plus sur les tableaux de bord de répartition, reportez-vous à Utiliser les répartitions sur les tableaux de bord.

Performance Analytics doit être actif pour créer des analyses dans le formulaire.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Analyse de formulaire** et créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Champs d'analyse de formulaire

Champ	Description
Nom	Nom descriptif de l'action d'interface utilisateur.
Table	Table pour laquelle afficher l'analyse. L'icône dans la page apparaît sur les formulaires de cette table.

Traduction automatique

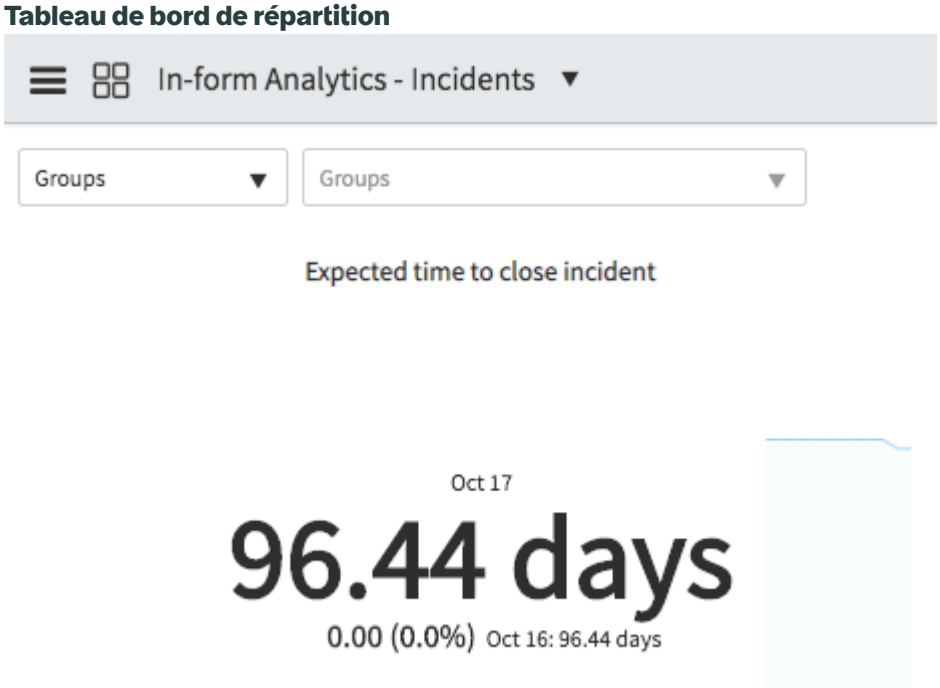
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
Répartition	La répartition pour l'analyse de la table. L'icône d'action d'interface utilisateur apparaît à côté du champ qui correspond à cette répartition, si le champ est inclus dans la vue de formulaire.
Tableau de bord	Tableau de bord de répartition à afficher. Le tableau de bord doit utiliser la **table** sélectionnée et la source de répartition de la **répartition**.
Icône	Icône à afficher à côté du champ lié à la répartition sur le formulaire.
Couleur de l'icône	La couleur de l'icône du formulaire.
Créer un lien intégré au formulaire	Affichez un lien connexe sur le formulaire en plus de l'icône lorsque cette case est cochée. Le lien connexe dirige vers le même tableau de bord que l'icône.

Example: Analyse de formulaire du groupe d'affectation des incidents

Prenons le cas où vous souhaitez que les ingénieurs de support qui créent des incidents puissent voir le temps prévu pour fermer l'incident en fonction du groupe d'affectation. Vous avez conçu un widget qui affiche le temps prévu pour fermer un incident. Vous avez ajouté ce widget au tableau de bord de répartition des analyses de formulaires, qui utilise la source de répartition Groupes. « Groupes » est la source de la répartition du groupe d'affectation.

Tableau de bord de répartition

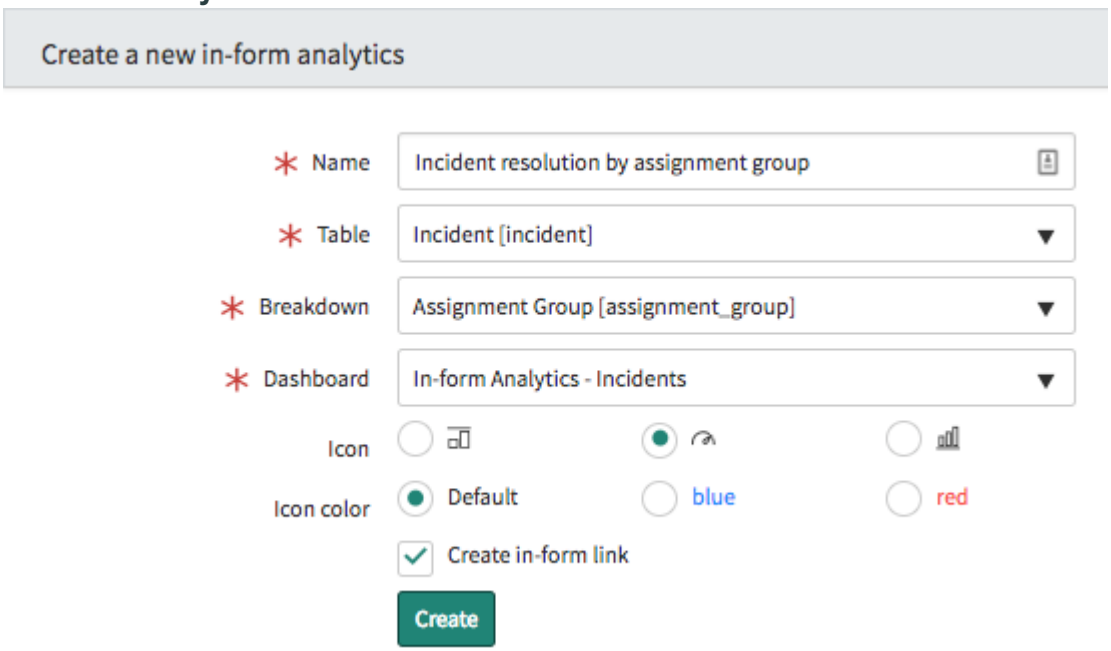


Vous allez maintenant créer des analyses de formulaire pour la table Incident [incident], la répartition du groupe d'affectation et le tableau de bord Analyse de formulaire - Incidents. Vous sélectionnez l'icône de l'action d'interface utilisateur. Cette icône s'affichera à côté du champ Groupe d'affectation. Vous décidez également de créer un lien connexe vers le tableau de bord.

Traduction automatique

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

Création d'analyses de formulaire



Cliquez sur l'icône de cadran pour ouvrir la vue contextuelle du tableau de bord. Notez qu'au lieu du nom du tableau de bord, la fenêtre contextuelle s'intitule « Analyse de [nom de la répartition] ».

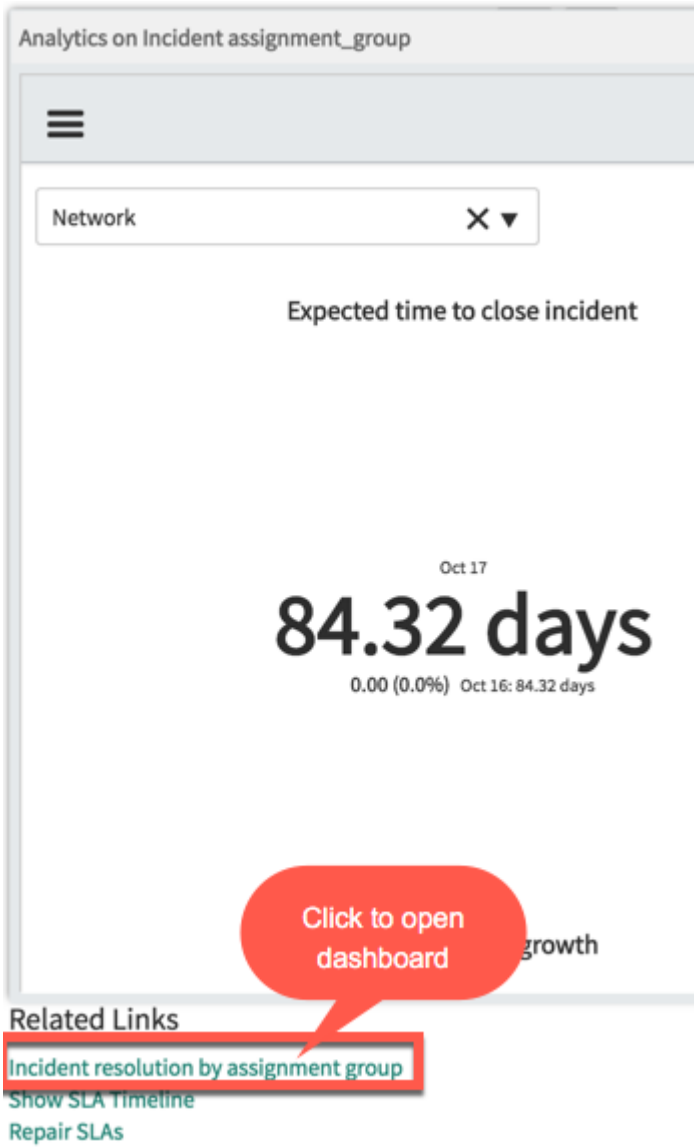
Ouverture d'une vue de tableau de bord à partir du formulaire d'incident

La vue Libre-service n'affiche pas le champ Groupe d'affectation par défaut. Dans ce cas, vous pouvez toujours afficher l'analyse à partir des liens connexes.

Traduction automatique

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

Lien connexe vers l'analyse



Analyses de formulaires préconfigurées

Les analyses de formulaire préconfigurées sont disponibles en tant que modules d'extension pour plusieurs applications et leurs tables et formulaires associés.

Modules d'extension d'analyse de formulaire et tables associées

Nom du module d'extension	ID de module d'extension	Table et formulaires
Analyse des performances - Analyse contextuelle pour Change Management	com.snc.pa.change.context_sensitive_analytics	Demande de changement [change_request]
Analyse des performances - Analyse contextuelle pour la messagerie instantanée	com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics	Entrée de file d'attente de messagerie instantanée [chat_queue_entry]
Analyse des performances - Analyse contextuelle pour Customer Service	com.snc.pa.cs.context_sensitive_analytics	Ticket [sn_customerservice_case]

Traduction automatique

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

Modules d'extension d'analyse de formulaire et tables associées (suite)

Nom du module d'extension	ID de module d'extension	Table et formulaires
Analyse des performances - Analyse contextuelle pour les incidents	com.snc.pa.incident.context_sensitive_analytic	Incident [incident]
Analyse des performances - Analyse contextuelle pour Problem Management	com.snc.pa.problem.context_sensitive_analytic	Problème [problem]

Remarque :
Lorsque vous activez un module d'extension pour l'analyse de formulaire préconfigurée, vous activez également la Analyse des performances solution pour cette application. Pour plus d'informations, consultez Solutions d'analyse.

Configurer Analyse des performances des fonctionnalités avancées

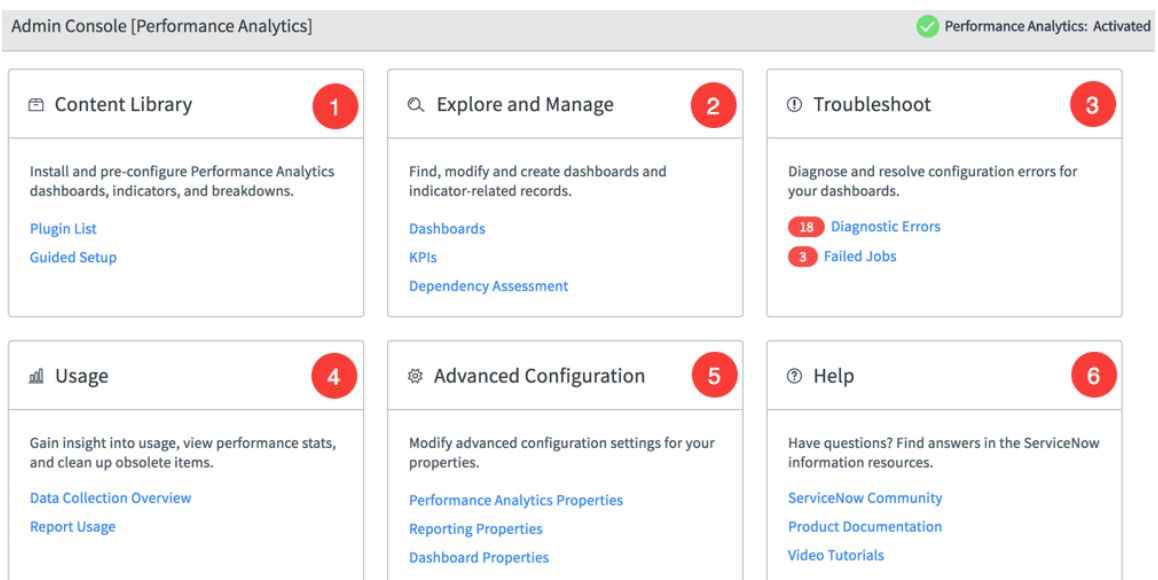
Définissez les mesures clés et la structure des données pour générer des scores.

Les rubriques de cette section s'adressent principalement aux Analyse des performances administrateurs qui traitent directement des structures de données.

Console d'administration Analyse des performances

À partir d'une console unique, les administrateurs peuvent gérer le Solution Analyse de la plateforme contenu, gérer Analyse des performances les widgets et les tableaux de bord, diagnostiquer et résoudre les erreurs, afficher les analyses d'utilisation, modifier les paramètres de configuration et accéder à l'aide ServiceNow .

Les utilisateurs disposant des rôles administrateur ou pa_admin peuvent accéder à : **Analyse des performances** > **Console d'administration**. Si Analyse des performances elle n'est pas activée, cliquez sur **En savoir plus** pour obtenir des informations sur son activation.



1 **Bibliothèque de contenu**

Traduction automatique

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

Configuration guidée pour le Solutions Analyse de la plateforme.

Cliquez sur **Liste des modules d'extension** pour afficher une liste des modules d'extension système disponibles pour les fichiers inactifs Solutions Analyse de la plateforme.

Remarque :
Vous devez disposer du rôle admin pour afficher la liste des modules d'extension.

Cliquez sur **Guided Setup pour lancer Guided Setup** pour Solutions Analyse de la plateforme.

2 **Explorer et gérer**

Un emplacement unique où vous pouvez rapidement identifier et gérer les relations entre vos Analyse des performances éléments et évaluer l'impact du changement. Par exemple, vous pouvez identifier tous les rapports, indicateurs et filtres interactifs d'un groupe de tableaux de bord qui sont affectés si vous modifiez un nom de champ.

Cliquez sur **Tableaux de bord** pour explorer tous les tableaux de bord de votre instance triés par groupe. Développez le groupe pour afficher les tableaux de bord individuels.

Cliquez sur **KPI** pour ouvrir le Centre d'analyse, dans lequel vous voyez une vue exploratoire de vos indicateurs.

Utilisez cette fonction Évaluation de dépendance pour afficher, analyser et gérer vos Analyse des performances composants.

3 **Dépanner**

Le panneau **Dépannage** vous permet d'utiliser les diagnostics fournis par l'application ServiceNow pour examiner les tests qui entraînent un avertissement d'erreur et des tâches de collecte de données échouées. Les diagnostics prêts à l'emploi s'exécutent selon un calendrier, mais peuvent également être exécutés à la demande. La liste Collecte de données planifiée filtre les tâches qui ne sont exécutées qu'une seule fois et celles qui ne sont exécutées que sur demande.

Remarque :
Si l'un des nombres de la carte Dépannage est supérieur à 0, il se peut que votre Analyse des performances implémentation ait rencontré un problème.

- Cliquez sur **Erreurs de diagnostic** pour afficher la liste Exécutions de diagnostic, un résumé du nombre de tests de diagnostic exécutés et du nombre de problèmes détectés. Utilisez le champ **État** pour suivre les problèmes qui ont été résolus. Pour plus d'informations sur les exécutions de diagnostics, consultez Diagnostics d'analyse.
- Cliquez sur **Tâches ayant échoué** pour afficher la liste Collecte de données planifiée. Une tâche ayant échoué est une tâche planifiée dont la dernière exécution complète est à l'état **collected_error**. Pour plus d'informations sur la collecte de données, consultez Collecte et nettoyage des données d'Analyse des performances.

Traduction automatique

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

4 **Utilisation**

Tableaux de bord avec des statistiques sur les tâches de collecte de données et l'utilisation des rapports.

- Utilisez le tableau de bord **Vue d'ensemble** de la collecte des données pour suivre et gérer la collecte de données. Notez que les travaux de collecte de données ne sont pas exécutés par défaut. Les widgets de tableau de bord n'affichent pas de données tant que vous n'avez pas exécuté les tâches de collecte de données associées. Pour plus d'informations, consultez Collecte et nettoyage des données Performance Analytics.
- Utilisez le tableau de bord **Utilisation des rapports** pour suivre et gérer l'utilisation des rapports. Pour plus d'informations, consultez Statistiques des rapports.

5 **Configuration avancée**

Liens rapides vers les paramètres de configuration avancés.

- Propriétés de Performance Analytics
- Propriétés de génération de rapports
- Propriétés du tableau de bord réactif

6 **Aide**

La communauté, la documentation produit et les didacticiels vidéo sur la chaîne YouTube fournissent des informations supplémentaires sur Analyse des performances les ServiceNow fonctionnalités.

Information associée

Panneau d'informations sur l'analyse interactive

Collecte des scores des indicateurs

Analyse des performances utilise des travaux de collecte de données pour collecter et nettoyer les scores et les instantanés. Vous pouvez également définir manuellement les scores des indicateurs.

Pour collecter immédiatement des données pour les enregistrements existants, exécutez une tâche de collecte de données historiques.

Pour la collecte de données continue, choisissez l'une des méthodes suivantes pour collecter des scores d'indicateurs et des instantanés en fonction de la fréquence et de l'intégrité de vos données.

- Si vous devez mesurer un indicateur une fois par mois, par trimestre ou par année, saisissez les scores manuellement ou importez-les.
- Si vous devez mesurer les indicateurs plus fréquemment, ou si vous souhaitez éliminer toute intervention humaine, utilisez une tâche de collecte de données planifiée.

Remarque :
Analyse des performances Les instantanés sont les listes d'enregistrements (sys_ids) qui sont collectées au moment où les scores de ces enregistrements sont collectés. Un instantané est créé uniquement pour les indicateurs automatisés pour lesquels **l'option Collecter les enregistrements** est sélectionnée.

Traduction automatique

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

Analyse des performances Les travaux de collecte de données ne collectent pas les scores antérieurs à ceux spécifiés dans la propriété `com.snc.pa.dc.keep_snapshots_for`. Les scores ou instantanés antérieurs à cette valeur ne sont pas collectés lors de la collecte des données.

Collecter les données historiques

Exécutez une tâche de collecte de données historiques pour collecter des scores et des instantanés pour les enregistrements existants. Lors de la première collecte de données, par exemple pour un nouvel indicateur, exécutez la collecte de données historiques une seule fois pour générer des scores et des instantanés pour les enregistrements existants.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_data_collector ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analyse des performances collecte régulièrement les scores à partir de vos données sur une base continue. Lors de la première configuration d'une Analyse des performances application, ou lorsque vous créez de nouveaux indicateurs ou sources d'indicateurs, exécutez la collecte de données historiques pour collecter des scores sur vos données existantes. La collecte de données historiques vous permet d'analyser les données qui existaient avant la configuration Analyse des performancesde .

⚠ Avertissement :

- Évitez d'exécuter une tâche de collecte historique plus d'une fois. Si, par exemple, vous créez un nouvel indicateur, envisagez de créer une nouvelle tâche de collecte de données pour cet indicateur au lieu de l'ajouter à une tâche existante.
- Une tâche de collecte de données historiques supprime toutes les données précédemment collectées pour les périodes et les indicateurs couverts par la tâche. Il ne supprime pas les données en dehors de cette plage de dates ou pour d'autres indicateurs.

Les tâches historiques collectent également des instantanés des données existantes. Analyse des performances Les instantanés sont les listes d'enregistrements (sys_ids) qui sont collectées au moment où les scores de ces enregistrements sont collectés. Un instantané est créé uniquement pour les indicateurs automatisés pour lesquels **l'option Collecter les enregistrements** est sélectionnée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de collecte de données historiques, telle que [Changement PA] Collecte de données historiques, ou créez une nouvelle tâche de collecte de données historiques.
3. Si vous créez ou modifiez la tâche de collecte de données historiques, suivez la procédure décrite dans Créer ou planifier une tâche de collecte de données.

   ⓘ Important :
   Pour une tâche de collecte de données historiques, définissez **Exécuter** sur Sur demande. N'exécutez pas les tâches de collecte de données historiques selon un calendrier fixe.

4. Dans les indicateurs de tâches, excluez toutes les répartitions basées sur des champs dont la valeur est susceptible de changer au cours de la période de collecte historique, comme décrit à la section Configurer un indicateur de tâche.
   Par exemple, dans la tâche de collecte de données historiques [SLA d'incident PA] fournie, l'indicateur de tâche « Nombre d'incidents ouverts et en retard » exclut le groupe d'affectation et les répartitions par état. La

Traduction automatique

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

valeur de ces deux ventilations pourrait changer au cours de la période de collecte des données, ce qui rendrait les résultats dénués de sens.

5. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Que faire ensuite

Après avoir collecté les données historiques, utilisez une tâche de collecte de données planifiée pour collecter régulièrement de nouveaux scores.

Créer ou planifier une tâche de collecte de données

Planifiez une tâche de collecte de données pour collecter Analyse des performances régulièrement des scores d'indicateurs et des instantanés.

Avant de commencer

Avant de définir des tâches de collecte de données, assurez-vous que les sources d'indicateurs, les sources de répartition et les indicateurs ont été définies. Sinon, les tâches ne peuvent pas retourner de résultats.

Rôles requis : pa_data_collector ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments importants à connaître lorsque vous configurez une tâche de collecte de données sont les suivants :

- Période de collecte
- Fuseau horaire de collecte
- Domaine des scores collectés, si des domaines sont utilisés.
- La tâche de collecte s'exécute sans aucune restriction. Il n'utilise pas les autorisations de l'utilisateur qui l'exécute.

Les tâches de collecte de données exécutent différentes étapes pour collecter les scores et les données d'analyse de texte. Par défaut, les tâches collectent les deux types de données. Pour améliorer les performances, vous pouvez à la place planifier des tâches distinctes pour les scores et pour les données d'analyse de texte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Tâches** et cliquez sur **Nouveau**.
   Vous pouvez modifier une tâche de collecte de données existante, par exemple pour modifier la planification de l'exécution de la tâche. Dans ce cas, accédez à **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Tâches** et cliquez sur le nom de la tâche.
2. Dans le champ **Nom** , donnez un nom significatif à la tâche.
   Suivez un format standard pour nommer les tâches de collecte de données, tel que [Indicateur PA] Collecte de données quotidienne, [Indicateur PA] Collecte de données historiques...
3. Dans le champ **Opérateur** , indiquez si vous souhaitez collecter des données pour une période de temps absolue ou relative.
4. Si vous avez sélectionné **Fixe** comme opérateur, sélectionnez les options **Date de début fixe** et Date **de fin fixe** .
5. Si vous avez sélectionné **Relative** comme opérateur, spécifiez les intervalles avant la durée d'exécution à partir desquels collecter les données.

Traduction automatique

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

a. Dans les champs **Début relatif** et **Intervalle de début relatif**, définissez respectivement le nombre et la durée des périodes passées à partir desquelles commencer à collecter des données.

b. Dans les champs **Fin relative** et **Intervalle de fin relative**, définissez le nombre et la durée, respectivement, de la dernière période passée à partir de laquelle collecter des données.

Conseil :

- La plupart des indicateurs, et donc la plupart des tâches de collecte de données, s'exécutent quotidiennement. Les tâches planifiées quotidiennes devraient normalement être collectées pour la dernière journée terminée. Par conséquent, ils doivent avoir à la fois un début relatif et une fin relative d'il y a un jour. Exécutez les tâches de collecte de données historiques, qui ont des périodes de collecte plus longues, une seule fois.
- Si vous envisagez d'utiliser cette tâche avec des indicateurs qui utilisent des calendriers d'entreprise, tenez compte de l'intervalle **des périodes** . Cet intervalle est basé sur les périodes définies pour un calendrier professionnel.

Example
Par exemple, vous souhaitez collecter les scores d'un ensemble de plusieurs nouveaux indicateurs avec une fréquence quotidienne, tous utilisant la même source d'indicateur. Tout d'abord, vous créez une tâche de collecte de données historiques qui collecte les données d'avant-hier mois à la période d'avant-hier. Pour cette tâche, entrez **60** dans **Début relatif** et **Il y a jours** dans **Intervalle de début relatif**. Entrez **2** dans **Fin relative** et **jours plus tôt** dans **Intervalle de fin relative**. Définissez le champ **Exécuter** sur **Sur demande**. Cliquez sur **Exécuter maintenant** et exécutez cette tâche une seule fois pour collecter les scores initiaux.

Créez une deuxième tâche avec un démarrage et une fin relatifs d'il y a 1 jour et définissez le champ **Exécuter** sur **Quotidien**. Activez cette tâche pour collecter les scores de la journée précédente et tous les scores futurs de la veille de l'exécution de la tâche.

6. Renseignez les **paramètres** de la tâche comme il convient.

Paramètre de la tâche	Description
Exécuter en tant que	Pour les instances séparées par domaine, sélectionnez l'utilisateur qui exécute cette tâche. La tâche collecte les scores à partir de la table de faits et Analyse des performances des enregistrements qui ont le domaine global ou qui sont dans le domaine de cet utilisateur. La tâche de collecte de données suit uniquement le domaine, et non les autorisations de cet utilisateur. Les ACL et les règles métier ne s'appliquent pas aux travaux de collecte de données. N'importe quel utilisateur peut exécuter la tâche. **Important :** Si vous sélectionnez une configuration de domaine pour cette tâche, elle remplace **l'option Exécuter en tant qu'utilisateur** . Reportez-vous à la section Étape 9 de cette rubrique.
Exécuter en tant que tz	Sélectionnez le fuseau horaire utilisé par les requêtes lorsqu'elles sont exécutées à partir de la tâche. Utilisez le fuseau horaire de génération de rapports de votre société, s'il en existe un. Par défaut, le fuseau horaire du système est utilisé.

Traduction automatique

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

Paramètre de la tâche	Description
	Ce fuseau horaire détermine quel jour est « Aujourd'hui » pour des conditions telles que [[Ouvert][sur][Aujourd'hui]].
Actif	Si cette option est sélectionnée, comme c'est le cas par défaut, la collecte de données se produit aux date et heure prévues.
Exécuter	Sélectionnez le calendrier de collecte des données. Les choix possibles sont les suivants : ○ Quotidien ○ Hebdomadaire ○ Mensuel ○ Périodiquement ○ Une fois ○ Sur demande Si vous utilisez des calendriers professionnels, vous disposez également des options suivantes pour le début et la fin de la période du calendrier professionnel (voir Définir les entrées du calendrier d'entreprise) : ○ Calendrier d'entreprise : début de l'entrée ○ Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée Si vous créez une tâche de collecte de données historiques, planifiez la tâche pour qu'elle s'exécute sur demande.
Jour	○ Si **le champ Exécution** est **défini sur Hebdomadaire**, spécifiez le jour de la semaine. ○ Si **le champ Exécution** est **défini sur Mensuel**, spécifiez le jour du mois. Pour collecter à la fin du mois, définissez le jour 1 et **l'heure** peu après minuit. Ce paramètre collecte les données pour un mois complet, quelle que soit la durée du mois.
Intervalle de répétition	Si **l'option Exécuter** est **Périodique,** spécifiez la durée entre les collectes de données planifiées, en jours et en heures.
En cours de démarrage	Si **l'exécution** est **Périodique** ou **Une fois**, spécifiez la date et l'heure de la première collecte de données planifiée.
Heure	Heure d'exécution de la tâche, au format 24 heures. Le champ s'affiche une fois **que l'option Actif** est sélectionnée. ○ Heure basée sur le fuseau horaire de votre session utilisateur, et non sur le fuseau horaire **Exécuter en tant que tz** . ○ Généralement réglé sur une heure entre minuit et 6 heures du matin dans votre entreprise, pour collecter la dernière période complète. Par exemple, si vous êtes à New York et que vous souhaitez collecter des données à 5 heures du matin pour votre entreprise qui est à l'heure de Los Angeles, définissez l'heure sur 08 :00 :00.

Traduction automatique

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

Paramètre de la tâche	Description
Collecter	Les travaux de collecte de données comportent des étapes distinctes pour la collecte des scores et pour la collecte de l'analyse de texte. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Scores uniquement ○ Index de texte uniquement ○ Les scores et l'index de texte (par défaut) Pour plus d'informations, consultez Configurer l'analyse de texte.
Conditionnel	Si cette option est activée, la collecte de données n'a lieu que si certaines conditions sont remplies.
Conditions	Script conditionnel qui détermine si une tâche planifiée doit s'exécuter. La dernière expression du script doit être évaluée à une valeur booléenne (vrai/faux). Cette zone de texte s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Conditions d'utilisation**. **⚠ Avertissement :** Les scripts conditionnels pour Analyse des performances les travaux de collecte de données sont exécutés dans le bac à sable. Par conséquent, les définitions de fonctions ne sont pas autorisées. Certains appels API et mots clés ne sont pas non plus autorisés. Pour plus d'informations, consultez Propriété de bac à sable de script . Après la mise à niveau, les tâches avec des scripts conditionnels qui contiennent ces composants d'API non autorisés se termineront par « Collecté avec des erreurs ». Ces tâches ne collectent pas de scores. La propriété système com.snc.pa.dc.script.use.sandbox détermine si les scripts de collecte de données utilisent le bac à sable. Seuls les utilisateurs disposant du rôle security_admin peuvent modifier cette propriété. Faites preuve de prudence lorsque vous éteignez cette propriété. Lorsqu'elle est définie sur faux, les utilisateurs non autorisés peuvent exécuter des actions malveillantes sur votre instance.

7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
8. Dans la liste connexe **Indicateurs** , cliquez sur **Modifier** et sélectionnez les indicateurs pour lesquels cette tâche collecte des données.

Important :

- Incluez au moins un indicateur pour la tâche. Sinon, la tâche ne peut pas retourner de résultats.
- Pour que les tâches restent maintenables, essayez de ne pas associer un indicateur à plusieurs tâches de collecte actives à moins d'avoir un cas d'utilisation clair. Si vous essayez d'obtenir des données en temps réel, envisagez d'utiliser un indicateur en temps réel.
- Le travail de collecte de données génère une requête de base de données pour chaque source d'indicateur pour les indicateurs associés. Ainsi, les données de tous les indicateurs qui partagent une source d'indicateur représentent le même point dans le temps.

Traduction automatique

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

9. Si vous avez activé les configurations de domaine, vous pouvez sélectionner une configuration de domaine à associer à cette tâche dans la liste connexe **Configurations** de domaine.
   Les configurations de domaine regroupent des domaines en fonction de leur visibilité pour un groupe d'utilisateurs ou d'une autre condition. Ces regroupements peuvent inclure des relations parent-enfant.
   Si vous sélectionnez une configuration de domaine pour une tâche, la tâche collecte les scores des enregistrements dans les domaines de la configuration, y compris le domaine global. Les configurations de domaine remplacent **Exécuter en tant qu'utilisateur** . Pour plus d'informations, consultez Regroupement de domaines dans Analyse des performances des configurations de domaines.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Par défaut, pour chaque indicateur de tâche, les données sont collectées pour toutes les répartitions et l'indicateur lui-même. Pour modifier cette configuration pour un indicateur, reportez-vous à la section Configurer un indicateur de tâche.
- Si vous avez activé la prise en charge du domaine, vous avez une liste connexe nommée **Configuration du domaine**. Dans cet onglet, cliquez sur **Modifier** pour associer une configuration de domaine existante à cette tâche ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle configuration de domaine. Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration de domaine.

Configurer un indicateur de tâche

Augmentez l'efficacité de la collecte de données en configurant des indicateurs de tâches pour collecter uniquement les données nécessaires et sensibles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, pa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, un indicateur de tâche collecte des données pour l'indicateur lui-même et pour toutes les répartitions associées à cet indicateur. Cependant, toutes les données de répartition peuvent ne pas avoir de sens pour une tâche de collecte de données particulière. Par exemple, les répartitions basées sur des champs susceptibles de changer au cours d'une période de collecte, tels que Groupe d'affectation et État, sont généralement exclues des tâches historiques. Souvent, la tâche collecte la valeur du groupe d'affectation et de l'état uniquement au moment de l'exécution de la tâche. Un incident vieux de six mois, si l'on espère qu'il est terminé, peut se retrouver à l'état Terminé pour l'ensemble de son historique de six mois. De telles valeurs sont trompeuses.

Sinon, vous devrez peut-être collecter uniquement des données de répartition et ne pas calculer les scores des indicateurs. Vous pouvez configurer un indicateur de tâche pour qu'il ne collecte pas de données inutiles ou dénuées de sens, réduisant ainsi la consommation de ressources de la tâche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Tâches**.
2. Ouvrez la tâche pour laquelle vous souhaitez configurer un indicateur de tâche.
   Les indicateurs de tâche sont spécifiques à la tâche qui les utilise.
3. Dans l'onglet **Indicateurs** , cliquez sur le nom de l'indicateur de tâche que vous souhaitez configurer.
4. Renseignez les champs comme il convient.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Tâche	Est automatiquement copiée à partir du nom de la tâche.
Indicateur	Indicateur automatisé associé. Lorsque vous ajoutez un indicateur de tâche à l'aide du bouton **Modifier** sur l'enregistrement de collecte de données planifiée, vous sélectionnez l'indicateur automatisé.
Collecter	Choisissez de collecter **Toutes les répartitions** ou **Aucune répartition,** ou d'exclure des répartitions spécifiques.
Indicateur de collecte	Cochez la case pour collecter des données pour l'indicateur lui-même (par défaut). Décochez cette case si vous souhaitez collecter des données uniquement pour les répartitions. **Conseil :** Lorsque vous avez ajouté une répartition aux indicateurs existants, envisagez d'exécuter une tâche de collecte historique ponctuelle sur ces indicateurs afin d'obtenir les scores de cette répartition. Collectez uniquement sur la répartition ajoutée et non sur les indicateurs eux-mêmes.

5. Si, dans le champ **Collecter** , vous avez choisi **d'exclure ces répartitions**, sélectionnez les répartitions à exclure.

   a. Ouvrez le menu contextuel et cliquez sur **Enregistrer**.
   Une liste connexe des répartitions exclues s'affiche.

   b. Cliquez sur **Modifier** dans la liste **Répartitions exclues** et ajoutez ou supprimez les répartitions à exclure.

Annuler une tâche de collecte de données

Annulez une tâche de collecte de données active pour empêcher la tâche de collecter des scores.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_data_collector et schedule_admin, ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Tâches**.
2. Sélectionnez la tâche que vous souhaitez annuler.
3. Cliquez sur **Annuler la tâche**.

Ajouter ou modifier manuellement des scores d'indicateur

Vous pouvez saisir manuellement des données de score pour les indicateurs automatisés et manuels. Faites preuve de prudence lors de la modification des scores pour les indicateurs automatisés.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_contributor, pa_admin, pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ajoutez généralement des scores manuellement pour les indicateurs qui nécessitent une mise à jour une fois par mois seulement ou moins souvent. En outre, si les données ne

Traduction automatique

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

peuvent pas être collectées automatiquement pour certaines entités, comme les clients, vous pouvez saisir ou importer manuellement des données.

Vous pouvez remplacer manuellement les données collectées par une tâche. Toutefois, la prochaine fois qu'une tâche de collecte ces données sera exécutée, les données saisies manuellement seront remplacées à leur tour.

Remarque :

- L'audit ne suit pas les changements manuels apportés à la feuille des scores. Les insertions, mises à jour et suppressions manuelles ne sont pas auditées, même lorsque l'audit est activé au niveau du dictionnaire pour les pa_scores tables.
- Vous ne pouvez pas modifier manuellement les scores pour les indicateurs de formule.

Procédure

1. Accédez à la **Analyse des performances** > **Feuille des scores** > .
2. Sélectionnez l'indicateur pour lequel vous souhaitez saisir des scores manuels.
3. **Facultatif :** Modifiez la date sélectionnée en cliquant sur les flèches gauche ou droite autour de la plage de dates, ou cliquez sur la plage de dates pour sélectionner une nouvelle plage.
4. Renseignez les scores principaux de l'indicateur dans la ligne **Scores de l'indicateur** .
   De même, si un indicateur contient des répartitions, renseignez les scores des indicateurs par élément de répartition.

   Remarque :
   Une barre de pourcentage au-dessus de chaque colonne de scores indique le pourcentage d'éléments de répartition qui contiennent des scores. Une valeur de 0 compte comme un score ; Seule l'absence de toute valeur est considérée comme vide.

   a. Cliquez sur **Agréger les scores**.

   b. Choisissez si vous souhaitez utiliser la **somme** ou la **moyenne** d'une répartition spécifique pour calculer les scores principaux de l'indicateur.

   c. Sélectionnez la répartition à regrouper, par exemple **Priorité**, puis cliquez sur **Appliquer**.

   Tous les scores de cette répartition sont additionnés ou la moyenne est calculée pour eux.

   Pour les indicateurs automatisés qui collectent une répartition de second niveau et sont basés sur deux sources de répartition ou plus, des scores de répartition à plusieurs niveaux peuvent être saisis dans la feuille des scores. Par exemple, pour Incidents ouverts par groupe de travail par priorité, vous pouvez saisir les scores pour les éléments de groupe de travail (premier niveau) et les éléments de priorité (deuxième niveau). Les agrégations de ces indicateurs sont calculées de la même manière que les autres répartitions.

Information associée

Indicateurs manuels

Traduction automatique

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

Enregistrements de classement avec Spotlight

Utilisez Spotlight pour identifier et classer les enregistrements d’intérêt en fonction de plusieurs critères pondérés.

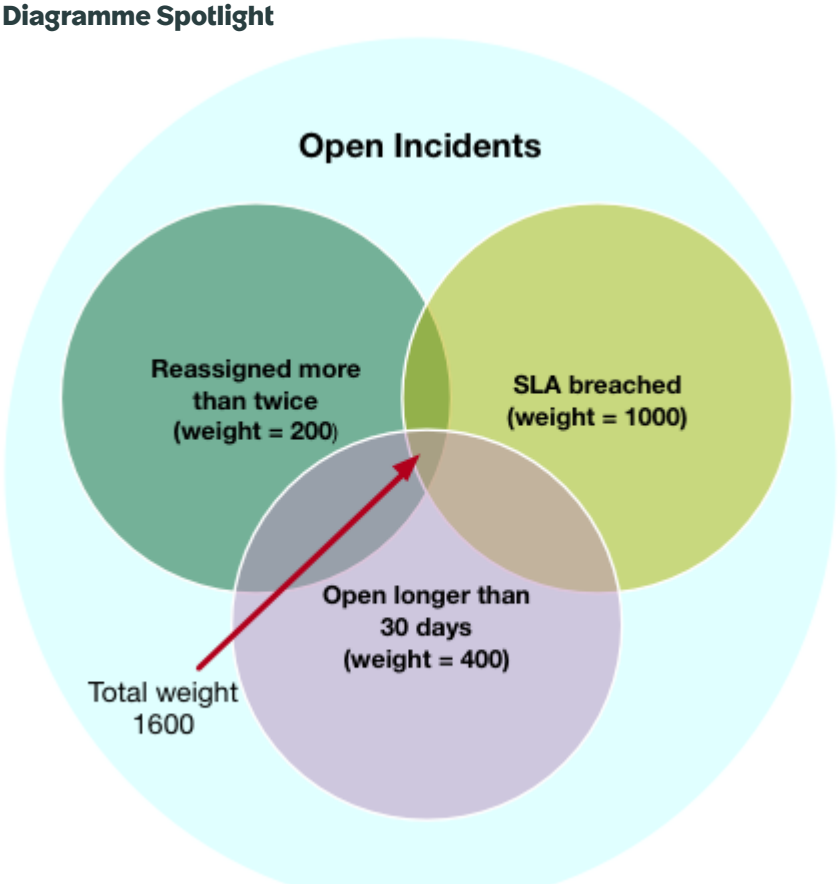
Spotlight met en lumière des enregistrements que vous pourriez autrement négliger. Vous pouvez définir des critères pondérés pour identifier et classer les enregistrements à surveiller, par exemple lors du triage des incidents ou de l'exécution d'une évaluation des prospects. Vous pouvez classer les enregistrements en fonction de plusieurs dimensions, plutôt que d'utiliser une seule valeur de champ telle que la priorité. Bien que la plupart des organisations traitent les éléments hautement prioritaires en temps opportun, il arrive que certains éléments de priorité moindre ne soient pas traités pendant une période prolongée. Spotlight vous aide à vous concentrer sur les éléments en fonction des besoins de votre entreprise.

Par exemple, vous pouvez vouloir que des incidents soient portés à votre attention s’ils sont ouverts depuis longtemps ou s’ils ont été réaffectés plusieurs fois, même si ces incidents ne sont pas prioritaires. Parmi ces incidents, vous souhaiterez peut-être en classer un qui est ouvert depuis longtemps et qui a été affecté plusieurs fois au-dessus d’un incident qui n’est ouvert que depuis longtemps.

Spotlight utilise des tâches planifiées qui s’exécutent pour évaluer les enregistrements. Les résultats de ces travaux peuvent être consultés dans des analyses interactives Spotlight. Pour partager les résultats Spotlight, partagez l’URL de l’analyse avec n’importe quel utilisateur disposant du rôle pa_spotlight_viewer.

Le diagramme suivant illustre la notation dans Spotlight. Le grand cercle représente l’ensemble de tous les incidents ouverts. Chacun des plus petits cercles représente un critère Spotlight pondéré qui s’applique à un sous-ensemble des incidents ouverts.

Diagramme Spotlight



Traduction automatique

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

Remarque :
Pour utiliser Spotlight, un administrateur doit activer le module d'extension Spotlight ou l'une des solutions d'analyse et de génération de rapports Spotlight. Pour plus d'informations, consultez Activer les solutions d'analyse et de génération de rapports Spotlight.

Configuration de Spotlight

Configurez Spotlight pour chaque ensemble d'enregistrements de table que vous souhaitez évaluer et classer par importance. Les enregistrements doivent être associés à un indicateur.

Spécifiez les enregistrements que vous souhaitez évaluer en créant un groupe Spotlight. Créez plusieurs critères Spotlight et associez-les au groupe pour définir la pondération des enregistrements. Dans le groupe Spotlight, vous définissez la somme des pondérations de critères qu'un enregistrement doit respecter pour déclencher la création d'un Spotlight.

Remarque :
Avant de commencer à utiliser Spotlight, un administrateur doit activer un module d'extension Spotlight. Lors de l'activation de Spotlight, pensez à activer l'une des solutions d'analyse et de génération de rapports Spotlight. Tout d'abord, voyez si l'une de ces solutions couvre déjà votre cas d'utilisation métier. Deuxièmement, si vous devez toujours créer un nouveau groupe Spotlight ou des critères Spotlight, une solution d'analyse et de génération de rapports peut être un modèle utile. Pour plus d'informations, consultez Activer les solutions d'analyse et de génération de rapports Spotlight.

Après avoir créé le groupe Spotlight et plusieurs critères Spotlight, activez le groupe Spotlight. Une fois le groupe activé, les scores Spotlight sont collectés automatiquement en fonction du calendrier de travail du groupe Spotlight. Vous pouvez également collecter manuellement les scores Spotlight à tout moment pour un groupe actif. Un Spotlight est automatiquement créé pour tous les enregistrements dont les scores Spotlight dépassent le seuil du groupe Spotlight, ce qui vous permet d'identifier rapidement les tâches les plus prioritaires.

Information associée

Solutions d'analyse et de reporting Spotlight

Concepts Analyse des performances

Créer un groupe Spotlight

Créez un groupe Spotlight pour définir les enregistrements à évaluer. Dans le groupe Spotlight, vous définissez également le seuil que le score d'un enregistrement doit dépasser pour déclencher la création d'un Spotlight.

Avant de commencer

Un administrateur doit avoir activé le module d'extension Spotlight ou l'une des solutions d'analyse et de génération de rapports Spotlight. Consultez Activer les solutions d'analyse et de génération de rapports Spotlight.

Rôle requis : pa_spotlight ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les groupes Spotlight spécifient un ensemble d'enregistrements à évaluer et un seuil. Si le score d'un enregistrement de l'ensemble de données dépasse le seuil, un Spotlight est créé pour cet enregistrement. Le score d'un enregistrement est le poids total de tous les critères Spotlight applicables dans le groupe Spotlight.

Le jeu d'enregistrements à évaluer doit être associé à un Analyse des performances indicateur. Le groupe Spotlight spécifie cet indicateur. Un groupe Spotlight ne peut référencer qu'une seule table de faits : l'indicateur principal et tous les critères Spotlight du groupe doivent faire référence à la même table.

Traduction automatique

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

Remarque :
Vous pouvez modifier l'indicateur principal d'un groupe Spotlight existant. Toutefois, une fois que vous avez sélectionné des critères pour le groupe, vous pouvez modifier l'indicateur principal uniquement pour un autre indicateur qui utilise la même table de faits.

Si la séparation de domaine est activée, vous créez le groupe Spotlight dans le domaine auquel vous êtes connecté lorsque vous le créez. Une fois que vous avez configuré le groupe Spotlight, vous pouvez le copier dans plusieurs domaines, comme décrit à la section Copier un groupe Spotlight dans les domaines.

Avertissement :
Si vous créez un groupe Spotlight dans le domaine global, tous les domaines ont accès au groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Spotlight** > **Groupes Spotlight** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs :

Formulaire Groupe Spotlight

Champ	Description
Seuil	Somme des pondérations des critères Spotlight qu'un enregistrement doit respecter pour déclencher la création d'un Spotlight. Pensez à revoir cette valeur lorsque vous attribuez des poids aux critères Spotlight.
Indicateur principal	L'indicateur qui collecte les enregistrements que vous souhaitez que ce groupe Spotlight évalue. L'indicateur principal doit répondre aux exigences suivantes : ○ Il doit s'agir d'un indicateur automatisé. ○ La propriété collect_records de l'indicateur doit être définie sur true. Cette propriété est définie dans l'onglet Source du formulaire Indicateur. ○ La source de l'indicateur doit faire référence à une table réelle, et non à une vue de base de données. Tous les critères d'évaluation de ce groupe Spotlight utilisent la même table de faits que la source d'indicateur de l'indicateur principal.

3. **Facultatif :** Pour filtrer les enregistrements à évaluer, sélectionnez une **répartition** et un **élément**.

Important :
La création de groupes Spotlight respecte la liste de contrôle d'accès (ACL) sur la table de sources de répartition. Par conséquent, selon l'ACL, il est possible que vous ne voyiez pas tous les éléments existants d'une répartition, même avec un rôle administrateur.

Traduction automatique

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

Une fois que vous avez terminé le groupe Spotlight, vous pouvez copier le groupe Spotlight terminé vers d'autres éléments de la même répartition. Cliquez sur **Copier le groupe Spotlight pour la répartition**. Pour plus d'informations, consultez Copier un groupe Spotlight dans les éléments de répartition.

4. Dans le champ **Évaluer les scores à partir de** , choisissez si la tâche Spotlight évalue les scores à partir d'un instantané ou de la plateforme.
   Pour plus d'informations, consultez Évaluation d'un instantané ou de données de plateforme.
5. Dans le menu contextuel, sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Vous avez créé un groupe Spotlight avec un indicateur et un seuil, et vous avez défini s'il faut collecter les scores en fonction d'un instantané ou des données de la plateforme.

Que faire ensuite

- Créez des critères Spotlight pour le groupe Spotlight et définissez le calendrier de collecte des scores Spotlight. Consultez Créer des critères Spotlight.
- Si vous utilisez Domain Separation, le groupe Spotlight est créé dans le domaine dans lequel vous vous trouvez lorsque vous créez le groupe. Une fois que vous avez terminé la configuration du groupe Spotlight, y compris les critères et la planification, vous pouvez copier le groupe Spotlight vers un autre domaine en cliquant sur **Copier vers le domaine**.
- Si vous avez spécifié une répartition et un élément pour l'indicateur principal, vous pouvez copier le groupe Spotlight vers d'autres éléments de la même répartition. Pour ce faire, cliquez sur **Copier le groupe Spotlight pour la répartition**. Complétez d'abord le groupe Spotlight, y compris les critères et la planification.

Remarque :
Si vous copiez un groupe Spotlight vers d'autres domaines ou d'autres éléments de répartition, aucun résultat de tâche Spotlight déjà générés pour le groupe Spotlight d'origine n'est copié.

Information associée

Domain Separation avec Spotlight

Analyse interactive Spotlight

Indicateurs de Analyse des performances

Collecte des scores des indicateurs

Évaluation d'un instantané ou de données de plateforme

Lorsqu'une tâche Spotlight s'exécute, elle évalue un instantané des enregistrements collectés ou collecte et évalue les données directement à partir de la plateforme.

Remarque :
Les nouveaux scores Spotlight remplacent les scores précédents, qu'ils proviennent d'un instantané ou de données de plateforme.

Évaluation des enregistrements d'instantanés

Par défaut, un nouveau groupe Spotlight utilise un instantané d'enregistrements. Les instantanés sont les listes d'enregistrements (sys_ids) qui sont collectées au moment où les scores de ces enregistrements sont collectés. Un instantané est créé uniquement pour les indicateurs automatisés pour lesquels **l'option Collecter les enregistrements** est sélectionnée. les Analyse des performances tâches de collecte de données pour l'indicateur principal et les indicateurs de critères du groupe

Traduction automatique

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

Spotlight qui créent les instantanés. Ces tâches doivent s'exécuter, en collectant des enregistrements, avant que la tâche d'évaluation Spotlight ne s'exécute.

Pour qu'un groupe Spotlight utilise des enregistrements d'instantanés, la collecte de données et les tâches d'évaluation Spotlight doivent répondre aux conditions suivantes :

- La collecte d'enregistrements est activée pour l'indicateur principal et tous les indicateurs utilisés dans les critères du groupe Spotlight.

  Remarque :
  L'option **Collecter les enregistrements** du formulaire Indicateur permet la collecte d'enregistrements, comme décrit à la rubrique Créer un indicateur automatisé.

- L'indicateur principal et tous les indicateurs utilisés dans les critères du groupe Spotlight ont la même fréquence de collecte de données.
- Les tâches de collecte de données pour tous les indicateurs de groupe Spotlight s'exécutent aussi étroitement que possible afin de maintenir la synchronisation des données. Les instantanés des indicateurs de critères doivent avoir la même date que la date du dernier score de l'indicateur principal. Idéalement, l'indicateur principal et tous les indicateurs de critères se trouvent dans la même tâche de collecte de données.
- La tâche de collecte de scores Spotlight s'exécute à la même fréquence que les tâches de collecte de données, et dès que possible une fois ces tâches terminées. Planifier la collecte des scores Spotlight de cette manière garantit que les résultats sont à jour et significatifs.

Remarque :
Seuls les critères Spotlight basés sur des indicateurs évaluent les enregistrements d'instantanés. Les critères basés sur des requêtes évaluent toujours les données de la plateforme, même si vous définissez le groupe pour évaluer les données à partir d'un instantané.

Évaluation des données de la plateforme

Spotlight peut collecter et évaluer les enregistrements directement à partir de la plateforme au moment de l'exécution de la tâche Spotlight. Les scores Spotlight qui en résultent reflètent l'état de la plateforme au moment de la dernière tâche Spotlight.

Les scores Spotlight basés sur les données de la plateforme ne sont pas vraiment en « temps réel ». Un enregistrement peut changer dans la plateforme, mais le score Spotlight de l'enregistrement ne reflétera ce changement qu'à la prochaine exécution d'une tâche Spotlight.

L'évaluation des données de la plateforme nécessite plus de ressources système pour interroger les données de l'indicateur que l'évaluation des enregistrements à partir d'un instantané.

En outre, les critères basés sur des indicateurs ne peuvent pas être utilisés pour évaluer les données de la plateforme lorsque des répartitions scriptées sont appliquées. Les restrictions spécifiques sont les suivantes :

- Si l'indicateur d'un critère utilise une répartition basée sur un script, ce critère spécifique ne peut pas être utilisé. Collectez un instantané au lieu de données de plateforme ou créez des critères basés sur des requêtes au lieu de critères basés sur des indicateurs.
- Si l'indicateur principal du groupe Spotlight utilise une répartition basée sur un script, vous ne pouvez pas évaluer les données de la plateforme. Configurez le groupe Spotlight pour collecter des données basées uniquement sur des instantanés.

Traduction automatique

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

Créer des critères Spotlight

Créez des critères Spotlight pour définir la pondération d'un enregistrement et le poids à affecter.

Avant de commencer

Créer un groupe Spotlight

Rôle requis : pa_spotlight ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les critères Spotlight définissent la façon de pondérer les enregistrements en fonction d'attributs spécifiques. Chaque critère Spotlight est associé à un groupe Spotlight.

Les critères Spotlight peuvent faire référence à un indicateur ou utiliser une requête directe vers la table de faits. Les premiers critères sont appelés *critères basés sur des indicateurs* et les seconds sont appelés *critères basés sur des requêtes*. L'indicateur d'un critère basé sur un indicateur doit répondre aux exigences suivantes :

- Il doit s'agir d'un indicateur automatique.
- Il doit être défini pour collecter des enregistrements.
- Il doit être basé sur la même table que celle sur laquelle la source d'indicateur de l'indicateur principal est basée. Cette table ne peut pas être une vue de base de données.
- Si le groupe Spotlight évalue les données de la plateforme, l'indicateur ne peut pas utiliser de répartition scriptée.

Un critère basé sur une requête interroge la même table que celle sur laquelle la source d'indicateur de l'indicateur principal est basée. La pertinence des critères basés sur des indicateurs et des requêtes dépend également de la façon dont le groupe Spotlight évalue les données de plateforme ou les instantanés d'enregistrements. Pour plus d'informations, consultez Évaluation d'un instantané ou de données de plateforme.

Certains critères peuvent être plus importants que d'autres et avoir un poids plus élevé. Le poids de plusieurs critères est cumulatif au sein d'un groupe Spotlight. Le score d'un enregistrement est le poids total de tous les critères Spotlight applicables dans le groupe Spotlight.

Si l'application Domain Separation est activée :

- Lorsque vous créez des critères Spotlight pour un groupe Spotlight global, les critères sont créés dans le domaine de l'utilisateur connecté.
- Lorsque vous créez des critères Spotlight pour un groupe Spotlight qui se trouve dans un domaine spécifique, les critères Spotlight sont créés dans ce domaine.

Des messages s'affichent pour vous informer de la situation du domaine lorsque vous créez des critères Spotlight. Pour plus d'informations, consultez Domain Separation avec Spotlight.

Procédure

1. Dans un enregistrement de groupe Spotlight, recherchez la liste connexe **Critères Spotlight** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Entrez le **poids** que vous souhaitez affecter aux enregistrements qui répondent à ce critère.
   Envisagez de revoir la valeur **de seuil** définie dans le groupe Spotlight associé. Optimisez les pondérations des critères Spotlight du groupe et du seuil de groupe.
3. Sélectionnez le **type de critère** pour déterminer quels enregistrements se voient affecter le poids spécifié.

Traduction automatique

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

Option	Description
Indicateur	Sélectionnez un **indicateur** pour affecter la pondération à tous les enregistrements inclus dans cet indicateur. Vous pouvez éventuellement sélectionner une ou deux répartitions et éléments pour limiter les enregistrements aux seuls enregistrements avec les valeurs d'éléments de répartition spécifiées.
Requête	**Définissez les conditions de filtre**. Le poids spécifié est affecté à tous les enregistrements de la table des faits qui correspondent aux conditions de filtre. La table de faits de l'indicateur principal du groupe Spotlight est automatiquement sélectionnée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Vous avez un critère pour un groupe Spotlight.

Example: Groupe Spotlight avec trois critères

Prenons l'exemple d'un groupe Spotlight avec les trois critères suivants, tous se référant à des indicateurs :

- Incidents ouverts non mis à jour depuis 30 jours, avec un poids de 1 000.
- Réaffectation > 3 fois, avec un poids de 800
- La description est vide, avec un poids de 300

Dans cet exemple, un incident ouvert qui a été réaffecté 4 fois et dont le champ Description est vide possède un score total de 1 100. Cet incident est prioritaire par rapport à un incident qui n'a pas été mis à jour depuis 30 jours, qui a un score total de 1 000.

Que faire ensuite
Répétez la procédure pour créer autant de critères que nécessaire. Ensuite, collectez des scores. Consultez Collecter les scores Spotlight.

Collecter les scores Spotlight

Pour collecter les scores Spotlight, planifiez la collecte des scores et activez le groupe Spotlight. Vous pouvez également collecter manuellement les scores pour un groupe Spotlight actif.

Avant de commencer

1. Créer un groupe Spotlight
2. Créer des critères Spotlight

Rôle requis : pa_spotlight ou admin

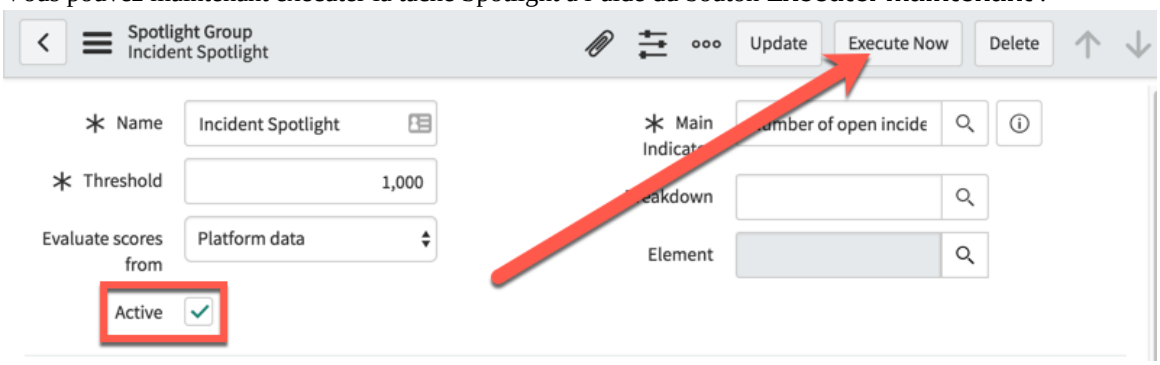
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque Spotlight collecte des scores, Spotlight supprime également tous les anciens enregistrements Spotlight du groupe Spotlight associé, sans exception.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Ouvrez le groupe Spotlight pour lequel vous souhaitez collecter des scores.
2. Si ce n'est pas déjà le cas, sélectionnez **Actif** dans la case à cocher et enregistrez le formulaire de groupe Spotlight.
   Les nouveaux groupes Spotlight sont actifs par défaut.
   Vous pouvez maintenant exécuter la tâche Spotlight à l'aide du bouton **Exécuter maintenant** .



3. Pour collecter immédiatement les scores, cliquez sur **Exécuter maintenant**.
4. Accédez à la section **Calendrier** et, dans le champ **Exécuter** , sélectionnez la fréquence à laquelle collecter les scores Spotlight.
5. Renseignez toute information spécifique sur le moment où les scores Spotlight seront collectés.
   Les informations requises dépendent de la période que vous choisissez dans le champ **Exécuter** . Par exemple, si vous choisissez d'exécuter **Quotidiennement**, vous devez indiquer l'heure de la journée à exécuter. Si vous choisissez **Mensuel**, vous devez renseigner le jour du mois et l'heure de la journée d'exécution.
6. Si vous utilisez Domain Separation, spécifiez un utilisateur dans le champ **Exécuter en tant que** .

   Si vous ne spécifiez pas d'utilisateur **Exécuter en tant que** , les scores sont évalués pour le domaine global. Dans ce cas, la notation Spotlight est effectuée pour tous les enregistrements correspondants dans tous les domaines.

   Pour plus d'informations, consultez Domain Separation avec Spotlight.

Résultats

Spotlight commence à collecter les scores en fonction du calendrier que vous définissez. Vous pouvez également collecter les scores manuellement à tout moment en cliquant sur **Exécuter maintenant**. Les administrateurs qui ont besoin de résoudre des problèmes liés à la planification peuvent lire Enregistrements de l'élément de calendrier [sys_trigger] pour Spotlight.

Que faire ensuite

Vous pouvez voir les détails des critères qui contribuent à un score Spotlight. Pour en savoir plus, consultez Afficher les détails du score Spotlight. Vous pouvez également afficher et partager une analyse interactive des résultats.

Afficher les détails du score Spotlight

Pour afficher les critères dont les pondérations ont contribué à un score Spotlight, affichez les détails de l'enregistrement Spotlight.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_spotlight ou admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Spotlight** > **Spotlight** ou affichez la liste connexe **Spotlights** dans un enregistrement de groupe Spotlight.
2. Localisez le Spotlight qui vous intéresse et cliquez sur l'icône d'information .
3. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**

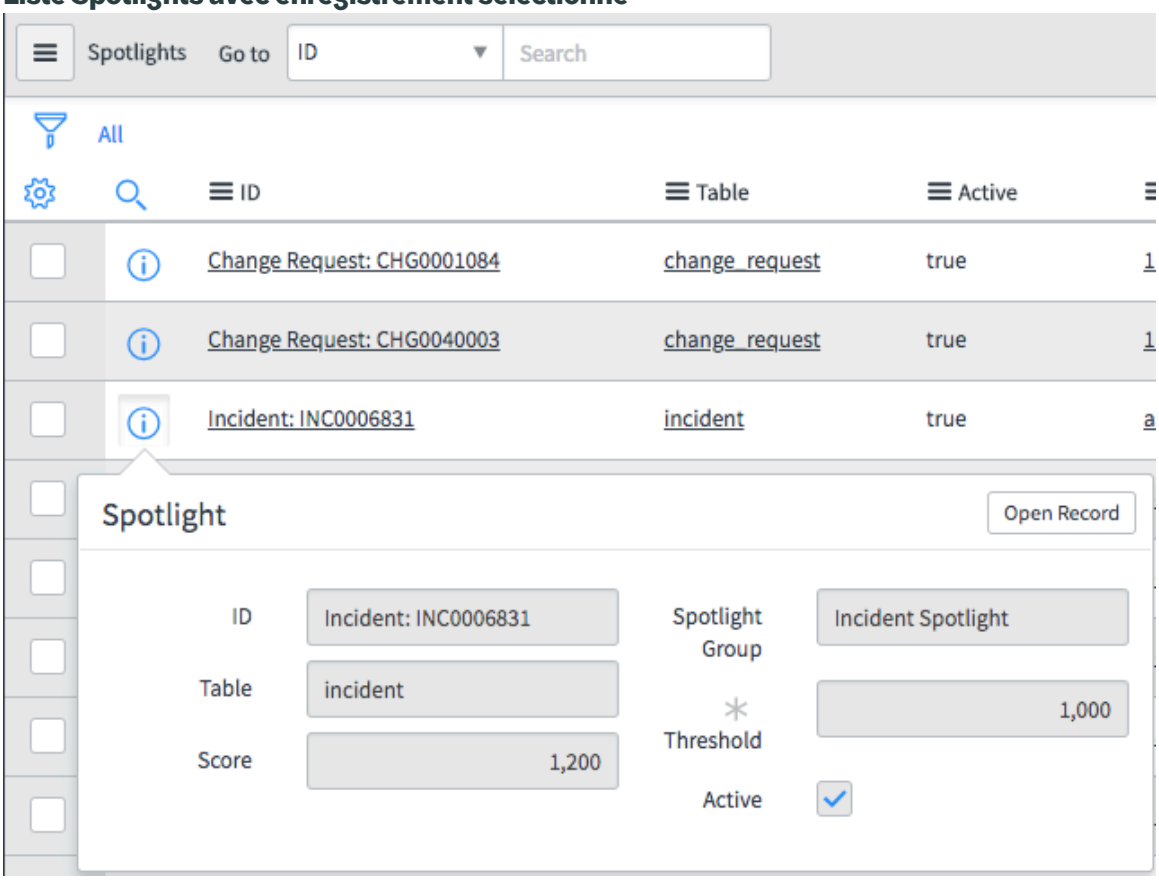
Résultats

L'enregistrement Spotlight s'ouvre. Dans la liste connexe Audits Spotlight, vous pouvez voir les critères Spotlight auxquels l'enregistrement a répondu et la contribution de chaque critère au score total.

Example: Critères Spotlight contribuant au score total

Prenons l'exemple de l'enregistrement Spotlight pour l'incident INC0006831, qui avait un score Spotlight de 1 200 contre un seuil de 1 000.

Liste Spotlights avec enregistrement sélectionné



En ouvrant l'enregistrement Spotlight, vous constatez que les pondérations de critères suivantes ont contribué au score total :

Critère	Poids
Incidents ouverts non mis à jour 30 jours	1,000
Incidents de plus de 28 jours	25
Incidents de plus de 7 jours	25
Incidents ouverts non mis à jour depuis 5 jours	100

Traduction automatique

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

Critère	Poids
Incidents de plus de 14 jours	25
Incidents de plus de 90 jours	25
SCORE TOTAL :	1,200

Analyse interactive Spotlight

L'analyse interactive Spotlight montre les principaux résultats d'une tâche Spotlight. Accédez à l'analyse à partir d'un enregistrement de groupe Spotlight.

Pour ouvrir l'analyse interactive Spotlight, ouvrez l'enregistrement du groupe Spotlight correspondant au groupe d'intérêt et cliquez sur le lien connexe **Lancer l'analyse interactive** . Le rôle pa_spotlight ou administrateur est nécessaire.

Remarque :
L'analyse interactive utilise la vue de base de données Spotlight. Spotlight crée la vue de base de données pour chaque groupe Spotlight lorsque vous créez le groupe. Si la vue de base de données est manquante, un avertissement s'affiche. Si vous disposez des rôles pa_spotlight ou admin, un lien s'affiche également pour vous permettre de générer une vue de base de données. Pour plus d'informations, consultez Vues de la base de données Spotlight.

L'utilisation d'une analyse interactive avec n'importe quelle table autre que la table Incident nécessite version d'abonnement entièrement activée de Analyse des performances. Reportez-vous à la section Activation de votre abonnement Performance Analytics.

L'analyse interactive contient les informations suivantes :

- Nombre d'enregistrements Spotlight. Cette valeur correspond également au nombre d'enregistrements de table de faits correspondants qui ont dépassé le seuil du groupe Spotlight.
- Nombre d'enregistrements de table de faits non affectés qui ont dépassé le seuil Spotlight. Ces enregistrements n'ont aucune valeur dans la colonne Affecté à.
- Vue de base de données qui associe la table Spotlight à la table de faits de l'indicateur principal. Chaque ligne de cette vue affiche les colonnes d'un enregistrement Spotlight et de l'enregistrement de table de faits correspondant.

  Remarque :
  - Si un utilisateur ne peut pas voir les valeurs de cette table, assurez-vous qu'il dispose du rôle itil.
  - Si Domain separation est activée, un utilisateur ne peut voir que les enregistrements Spotlight pour les enregistrements de table de faits correspondants qui sont inclus dans leurs domaines.
  - Vous pouvez créer des rapports à l'aide de cette vue de base de données comme source de données. Vous pouvez inclure ces rapports dans des tableaux de bord. Chacune des solutions d'analyse et de génération de rapports Spotlight comprend un tel tableau de bord et de tels rapports.

  Pour plus d'informations, consultez Vues de la base de données Spotlight.

Vous pouvez appliquer des filtres interactifs à l'analyse. Les filtres suivants sont disponibles pour les tables de faits avec les colonnes correspondantes :

- **Priorité** de l'enregistrement de la table des faits (tâches uniquement)
- Quand l'enregistrement a été **ouvert**

Traduction automatique

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

- **Âge** de l'enregistrement
- Le **groupe d'affectation** (tâches uniquement)
- **État** dans lequel se trouve l'enregistrement

Pour en savoir plus sur l'ajout ou la suppression de l'un de ces filtres, reportez-vous aux sections Ajouter un filtre à l'analyse interactive et Supprimer un filtre de l'analyse interactive.

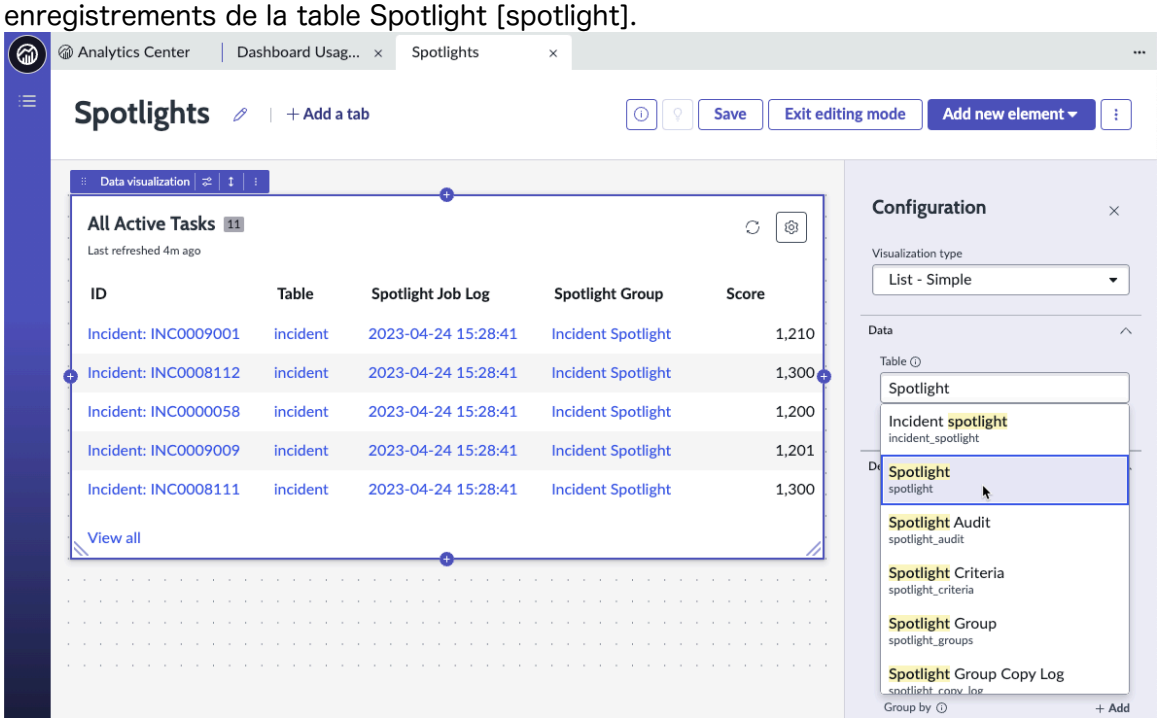
Remarque :
Si vous créez un filtre interactif pour une analyse interactive Spotlight, le filtre doit être créé au-dessus de la vue de base de données Spotlight pertinente. Le rôle administrateur est nécessaire pour accéder à la vue de base de données. Si vous ne disposez pas de ce rôle, contactez votre administrateur système.

Pour partager l'analyse interactive, partagez l'URL à partir d'Informations sur le filtre. L'utilisateur avec lequel vous partagez l'analyse interactive doit avoir le rôle pa_spotlight_viewer. Pour en savoir plus sur les informations sur le filtre, reportez-vous à la section Panneau d'informations sur l'analyse interactive.

Pleins feux sur les tableaux de bord de l'espace de travail configurable

Vous pouvez répertorier les Spotlights et les afficher dans un tableau de bord sur un espace de travail configurable.

Pour afficher Spotlight dans un espace de travail configurable, créez un tableau de bord dans l'éditeur en ligne. Ajoutez une liste à ce tableau de bord qui affiche les enregistrements de la table Spotlight [spotlight].



Information associée

Analyse de la plateforme tableaux de bord

Créer une liste simple dans le Designer de visualisation

Journaux des tâches Spotlight

Les étapes des tâches Spotlight sont enregistrées dans des journaux. Utilisez ces journaux pour déboguer les problèmes.

Traduction automatique

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

Les utilisateurs disposant des rôles pa_spotlight ou administrateur peuvent lire et supprimer les journaux des tâches Spotlight.

Les journaux sont répertoriés aux emplacements suivants :

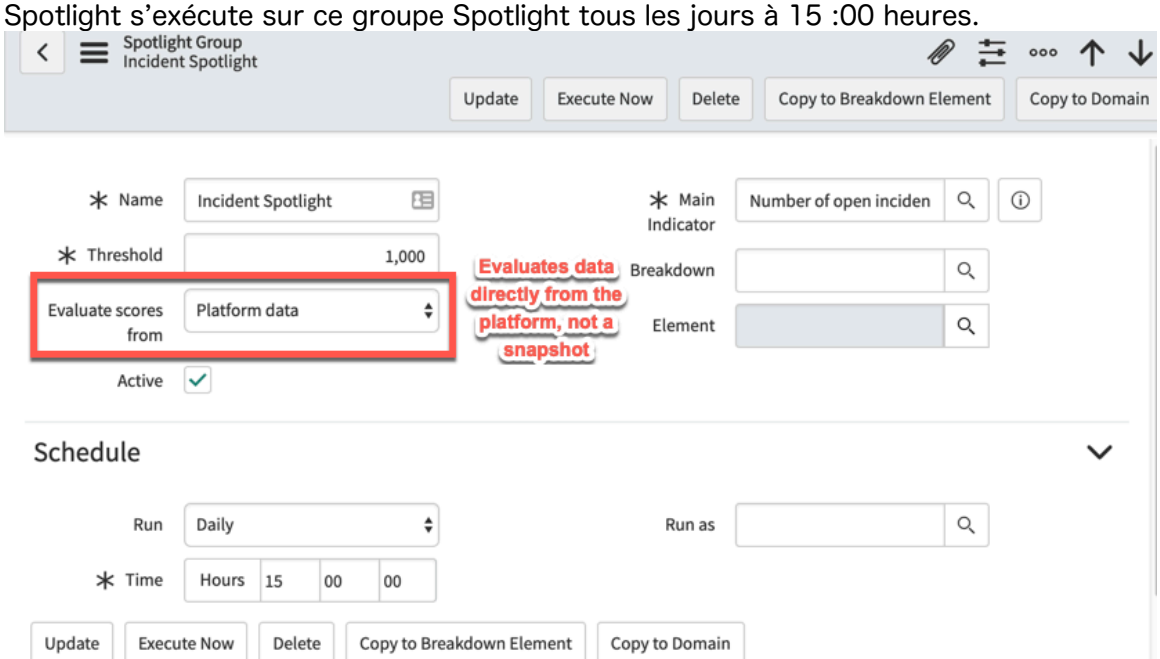
- À **Spotlight** > **Journaux Spotlight**.
- Comme la liste connexe Journaux des tâches Spotlight sur l'enregistrement de groupe Spotlight pertinent.

La même liste Journaux de tâches Spotlight s'ouvre aux deux emplacements, mais dans le formulaire Groupe Spotlight, la liste est filtrée par ce groupe Spotlight.

Pour déboguer une tâche Spotlight, ouvrez le journal des tâches à partir de la liste et examinez les champs de ligne du journal des tâches.

Example: Débogage des tâches Spotlight

Prenons l'exemple du groupe Incident Spotlight, qui évalue les données en temps réel de la table Incident [incident]. Cette table est la table utilisée par la source de l'indicateur Nombre d'incidents ouverts. Une tâche Spotlight s'exécute sur ce groupe Spotlight tous les jours à 15 :00 heures.

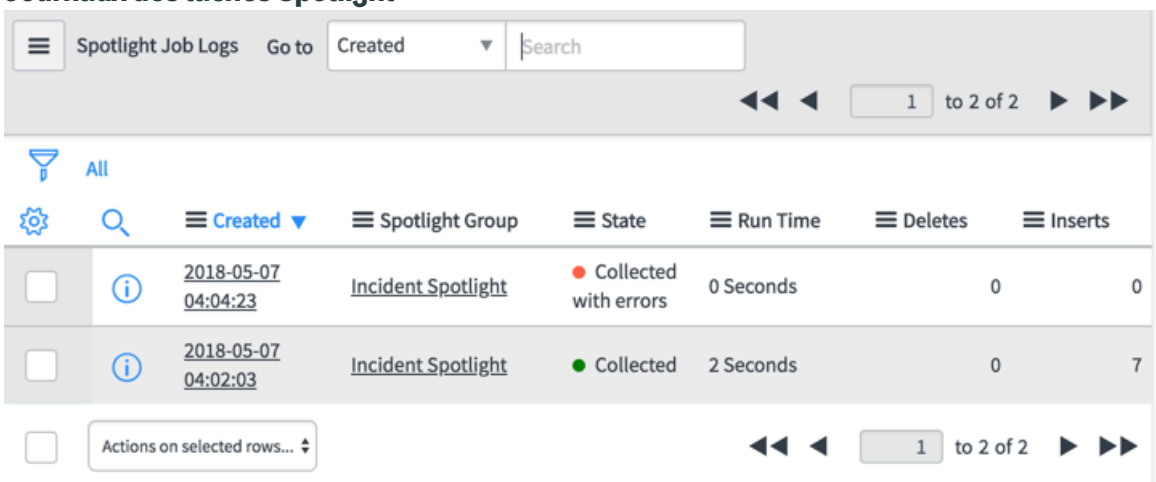


Les tâches Spotlight de ce groupe génèrent la liste suivante de journaux des tâches Spotlight, où la tâche la plus récente s'est terminée avec des erreurs :

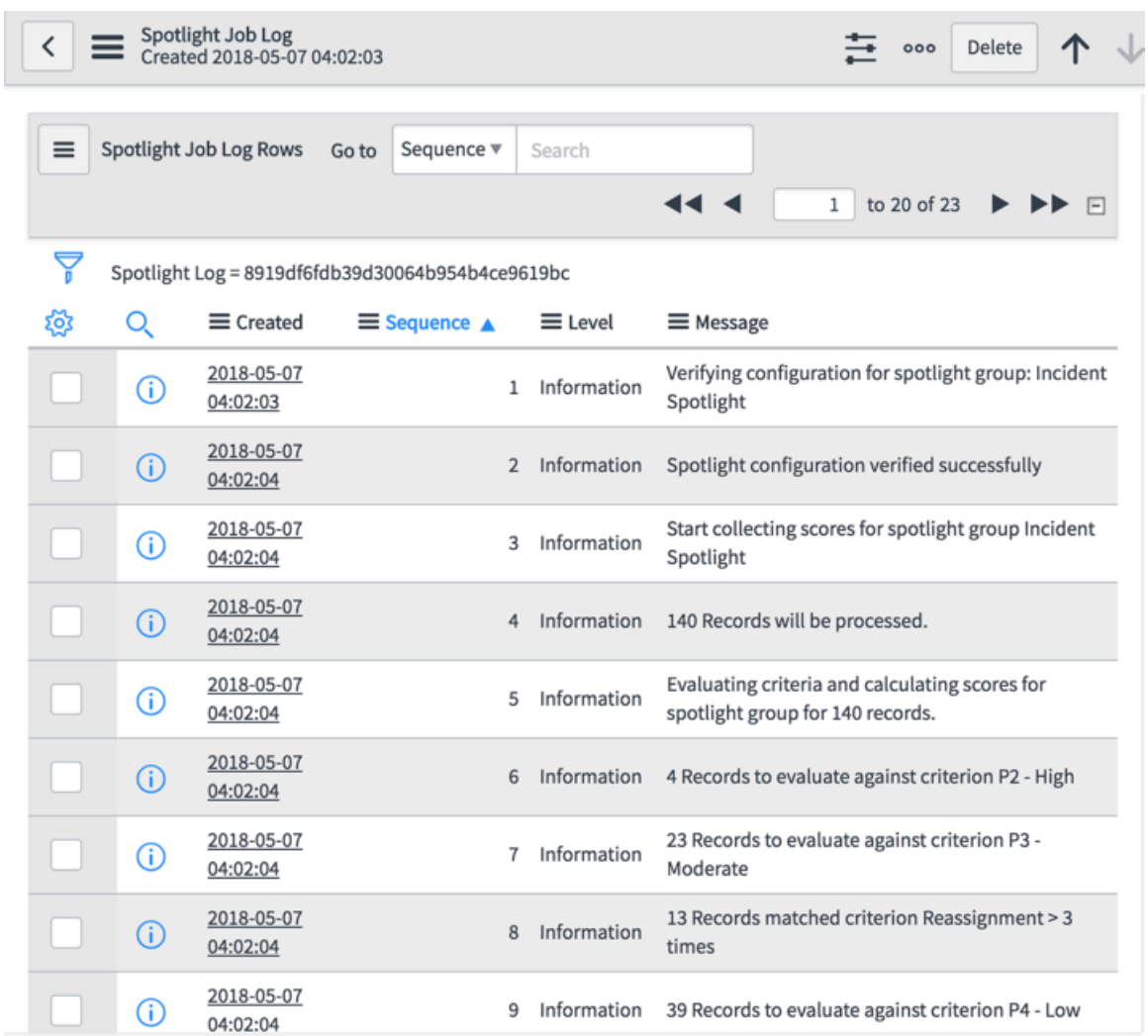
Traduction automatique

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

Journaux des tâches Spotlight



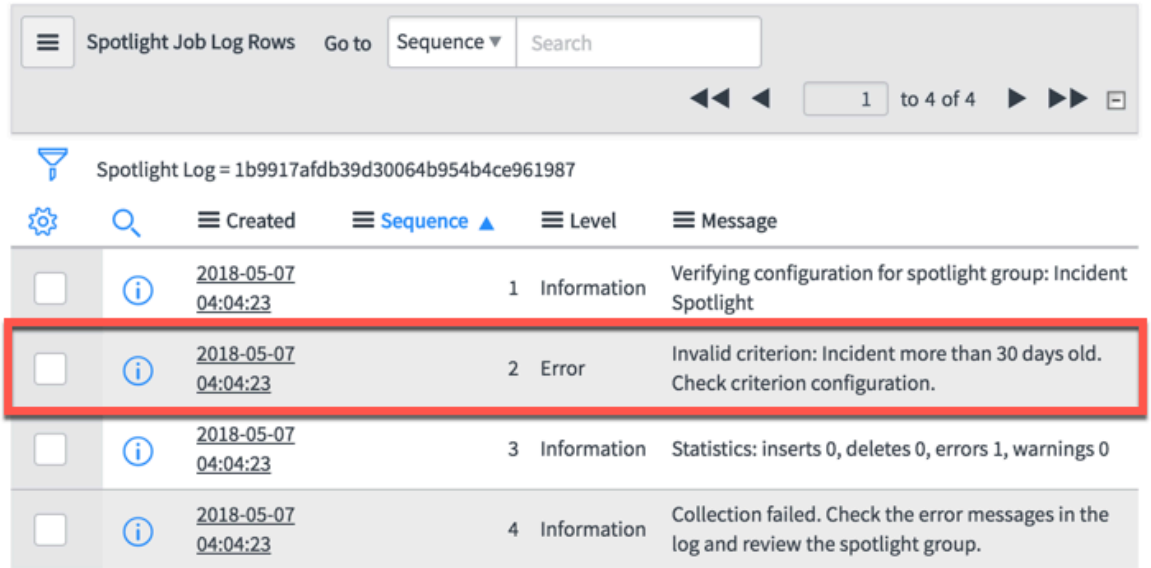
Cliquer sur l'horodatage de la tâche 04 :02 :03 affiche une tâche réussie avec uniquement des messages d'information.



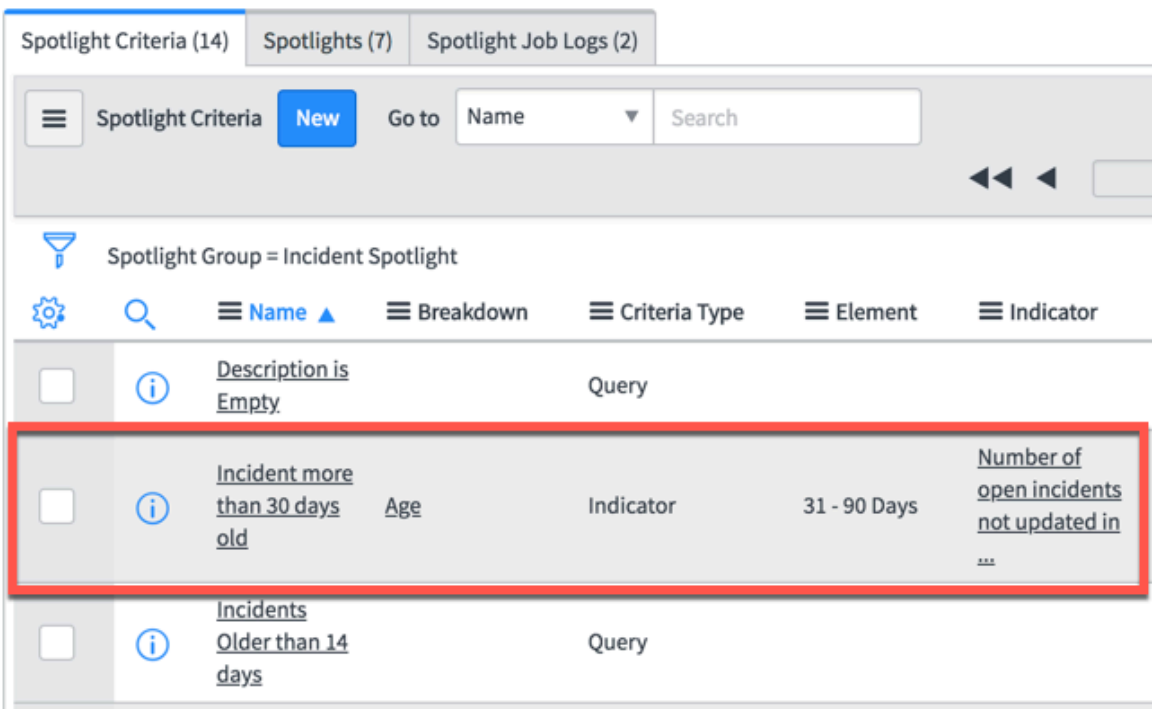
En revenant à la liste et en ouvrant le journal de la tâche qui présentait des erreurs, vous constatez que le critère Spotlight **Incident de plus de 30 jours** n'est pas valide.

Traduction automatique

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



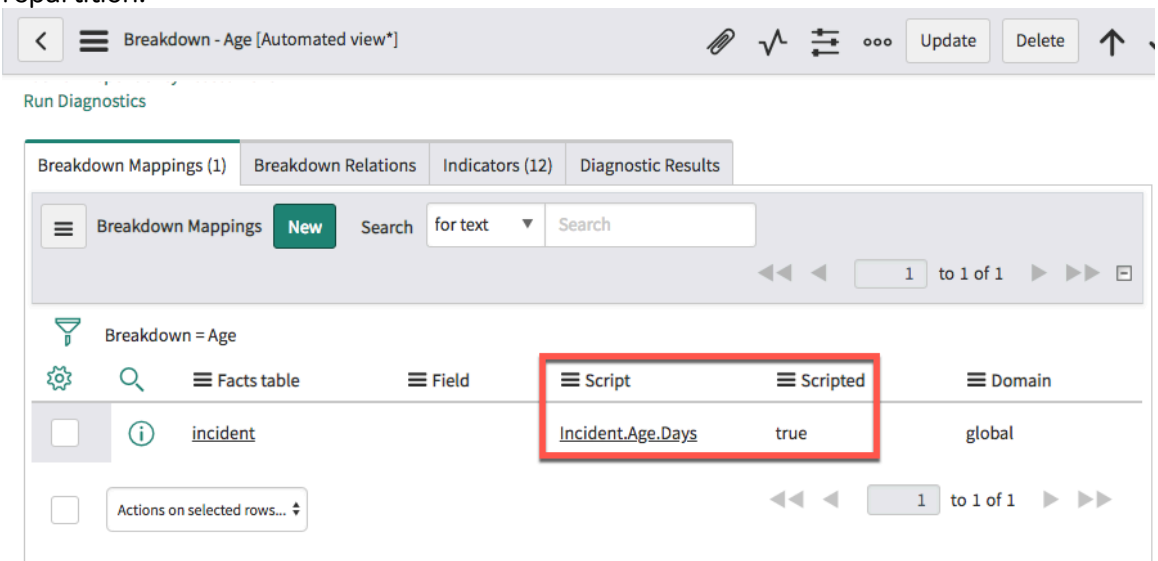
En accédant aux critères Spotlight, vous constatez que **l'incident de plus de 30 jours** est un critère basé sur un indicateur qui utilise la répartition par âge.



Traduction automatique

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

L’affichage de la répartition de l’âge montre qu’elle utilise un script dans un mappage de répartition.



Comme indiqué en haut, le groupe Incident Spotlight évalue les données en temps réel. Par conséquent, le groupe ne peut pas prendre en charge les critères qui utilisent des répartitions scriptées. Pour que la tâche s’exécute sans erreur, remplacez ce critère par un critère qui utilise une requête au lieu d’un indicateur et d’une répartition. Par exemple, créez un critère qui interroge la table Incident [incident] avec les conditions suivantes :

- [[Ouvert][relatif][le ou avant][30][Jours][il y a]]
- [[Ouvert][relatif][le ou après][90][Jours][il y a]]

Pour plus d'informations, consultez Créer des critères Spotlight.

Domain Separation avec Spotlight

Si vous avez activé Domain Separation, Spotlight l’applique pendant les tâches Spotlight.

Domaine du groupe Spotlight

Lorsque vous créez un groupe Spotlight, vous le créez dans le domaine de l’utilisateur auquel vous êtes connecté lorsque vous créez le groupe. Par exemple, si vous êtes un utilisateur dans le domaine Produits ACME et que vous créez un groupe Spotlight, ce groupe est créé dans le domaine Produits ACME. Si vous créez un groupe Spotlight en tant qu’utilisateur qui n’est membre d’aucun domaine, ce groupe Spotlight se trouve dans le domaine global.

Vous pouvez copier un groupe Spotlight vers d’autres domaines, comme défini dans Now Platform® Domain Separation.

Domaine de session et domaine de groupe Spotlight

Si vous êtes connecté à un domaine différent du domaine d’un groupe Spotlight, vous ne pouvez pas modifier cet enregistrement de groupe. Dans ce cas, vous ne pouvez copier le groupe Spotlight que vers un autre domaine.

Traduction automatique

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

Domaines des critères Spotlight

- Lorsque vous créez des critères Spotlight pour un groupe Spotlight global, les critères sont créés dans le domaine de l'utilisateur connecté.
- Lorsque vous créez des critères Spotlight pour un groupe Spotlight qui se trouve dans un domaine spécifique, les critères Spotlight sont créés dans ce domaine.

Des messages vous informent de la situation du domaine lorsque vous créez des critères Spotlight.

Évaluer les scores avec Domain Separation

Si le groupe Spotlight évalue les données de la plateforme, l'indicateur principal et tous les critères sont interrogés en fonction du domaine et de la visibilité de domaine de l'utilisateur **Exécuter en tant que** . Si le groupe Spotlight évalue les enregistrements à partir d'un instantané, l'indicateur principal et les critères basés sur les indicateurs utilisent l'instantané Analyse des performances collecté spécifiquement pour le domaine utilisateur **Exécuter en tant que** . Dans ce cas, la visibilité de domaine de l'utilisateur **Exécuter en tant que** ne s'applique pas aux indicateurs. (Les critères basés sur des requêtes évaluent toujours les données de la plateforme, même lorsque le groupe Spotlight est configuré pour évaluer les instantanés. Par conséquent, les critères basés sur des requêtes suivent toujours à la fois le domaine et la visibilité de domaine de l'utilisateur **Exécuter en tant que** .)

Remarque :
L'instantané de chaque indicateur peut différer en fonction de la configuration de domaine du travail de collecte de Analyse des performances données qui crée l'instantané.

Information associée

Créer un groupe Spotlight

Évaluation d'un instantané ou de données de plateforme

Copier un groupe Spotlight dans les domaines

Séparation de domaine et Analyse des performances

Copier un groupe Spotlight dans les domaines

Vous pouvez copier un groupe Spotlight vers d'autres domaines, ce qui vous évite de reproduire manuellement le groupe pour chaque domaine.

Avant de commencer

Terminez la configuration du groupe Spotlight que vous souhaitez copier.
Rôle requis : admin, pa_spotlight_copy_domain

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un groupe Spotlight pour la première fois, il est créé dans le domaine auquel vous êtes connecté. Pour créer des groupes Spotlight identiques dans d'autres domaines, utilisez la fonction de copie. La fonction de copie suit la séparation de Now Platform® domaine.

Procédure

1. Recherchez et ouvrez l'enregistrement du groupe Spotlight dans la liste **des groupes Spotlight** .
2. Cliquez sur **Copier vers le domaine**.
3. Dans la boîte de dialogue Copier le groupe Spotlight, sélectionnez une valeur pour **Préférence de nom**.

Traduction automatique

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

4. Renseignez les champs restants de la boîte de dialogue **Copier le groupe Spotlight** comme suit :

Champ	Description
Nouveau nom	Champ modifiable affichant le nom des copies du groupe Spotlight que vous créez. Ce champ s'affiche si vous sélectionnez une valeur pour **Préférence de nom** autre que **Ne pas changer le nom**. Toutes les copies ont le même nom, sauf si vous sélectionnez **Ajouter un nom de domaine au nouveau nom comme préfixe** ou **Ajouter un nom de domaine au nouveau nom comme suffixe**. Les préfixes ou suffixes du nom de domaine n'apparaissent pas dans ce champ.
Domaine	Sélectionnez n'importe quel nombre de domaines. Les choix incluent le domaine parent et tous les sous-domaines. Une copie du groupe Spotlight est créée pour chaque domaine sélectionné.

5. Cliquez sur **OK**.
Le groupe Spotlight est copié. Si la copie réussit, une liste des groupes Spotlight que vous venez de créer s'ouvre. Si des messages d'erreur ou des avertissements sont apparus pendant le processus de copie, lisez la Historiques de copies de groupe Spotlightsection .

6. Ouvrez chacun des groupes Spotlight que vous venez de créer et procédez comme suit :

   a. Vérifiez que l'utilisateur **Exécuter en tant que** dispose d'un accès au domaine du groupe Spotlight et modifiez cet utilisateur si nécessaire.

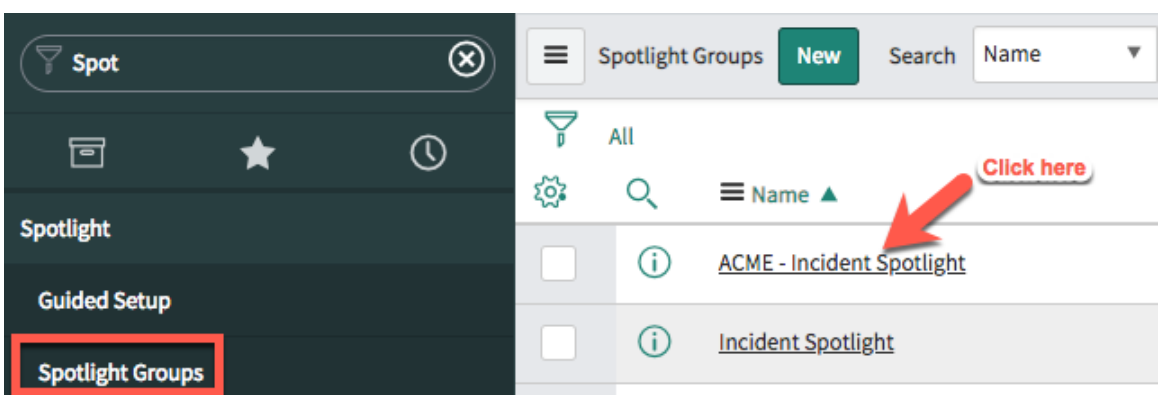
   b. Passez en revue le calendrier des tâches Spotlight et ajustez-le si nécessaire.

   c. Activez le groupe Spotlight.

Example: Copier un groupe Spotlight vers plusieurs domaines

Dans cet exemple, le groupe ACME - Incident Spotlight, qui a été créé dans le domaine ACME, est copié dans les sous-domaines des divisions de produits de la société ACME.

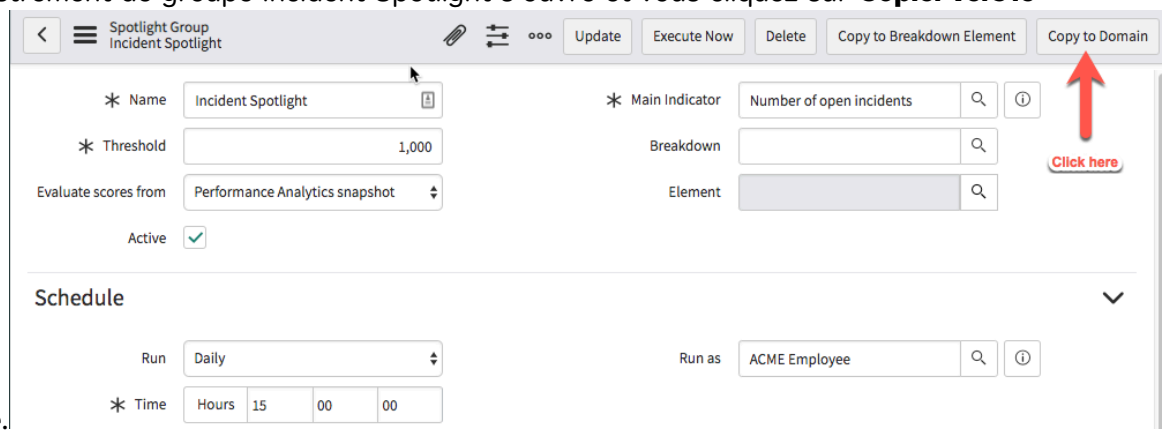
1. Ouvrez la liste Groupes Spotlight et cliquez sur **ACME - Incident Spotlight.**



Traduction automatique

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

2. L’enregistrement de groupe Incident Spotlight s’ouvre et vous cliquez sur **Copier vers le domaine**.

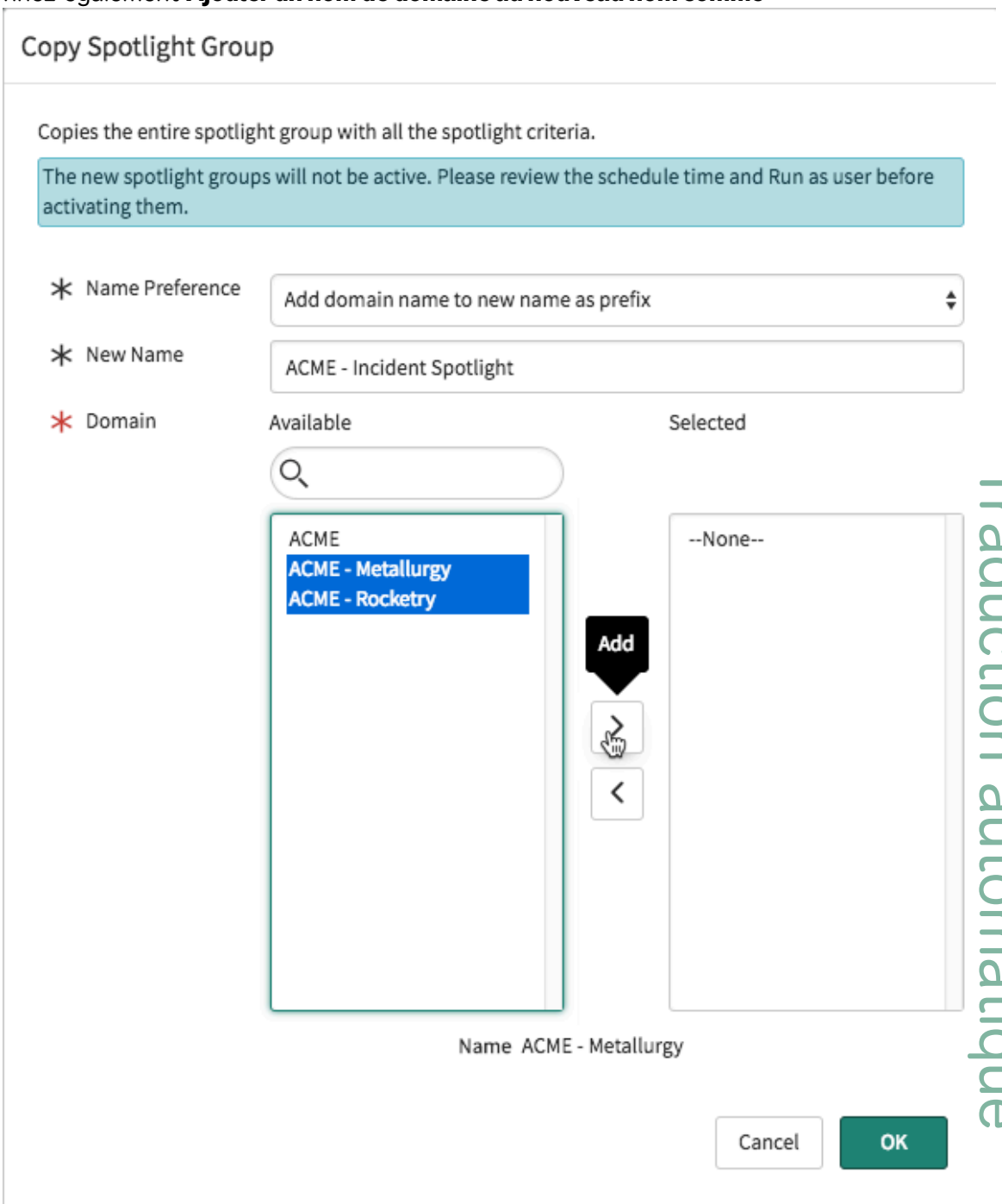


3. Dans la boîte de dialogue **Copier le groupe Spotlight** , vous sélectionnez les sous-domaines ACME - Métallurgie et ACME - Fusée. Seuls les sous-domaines ACME et ACME sont disponibles, car le groupe Spotlight d’origine a été créé dans le domaine ACME. Vous souhaitez que les noms de domaine apparaissent au début des noms de groupe, c’est pourquoi vous

Traduction automatique

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

sélectionnez également **Ajouter un nom de domaine au nouveau nom comme préfixe**.

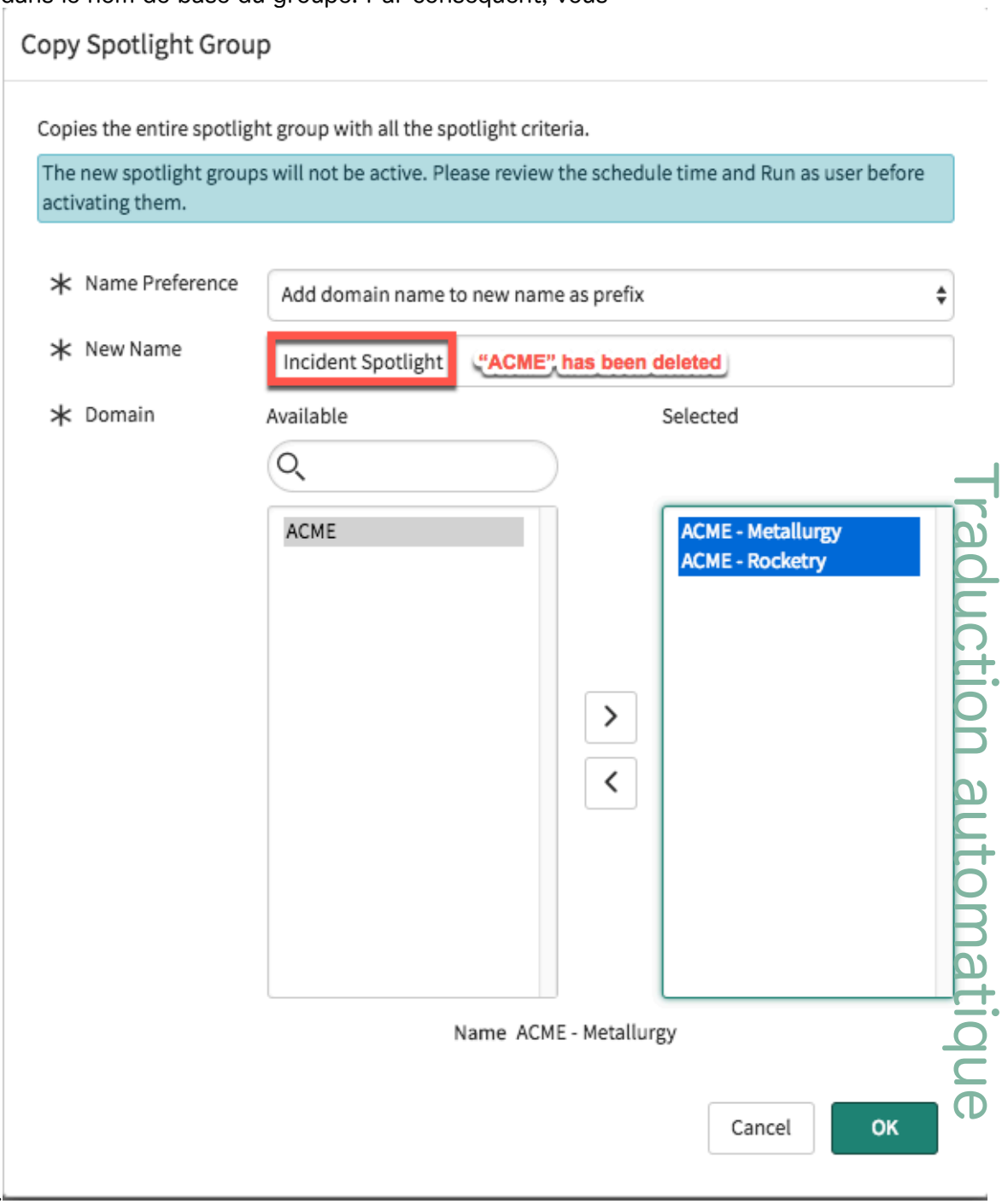


4. Étant donné que les noms de domaine qui seront ajoutés en tant que préfixes commencent par ACME, vous n'avez pas besoin

Traduction automatique

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

d’ACME dans le nom de base du groupe. Par conséquent, vous



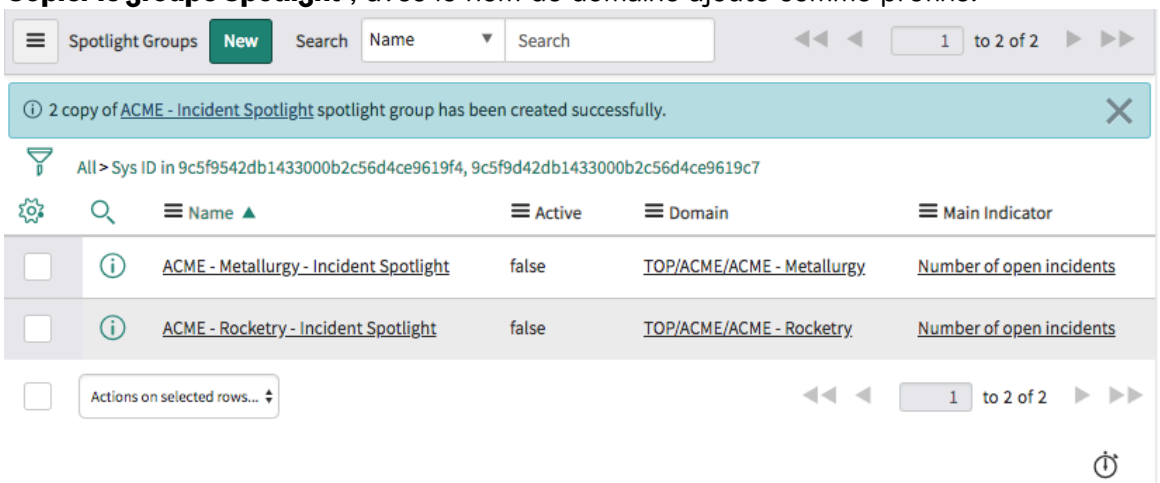
l’enlevez.

5. Vous cliquez sur **OK** et vous êtes redirigé vers une liste vous montrant les groupes Spotlight que vous venez de créer. Notez que les deux ont le nom de base Incident Spotlight, comme indiqué dans le champ Nouveau nom de la boîte de dialogue

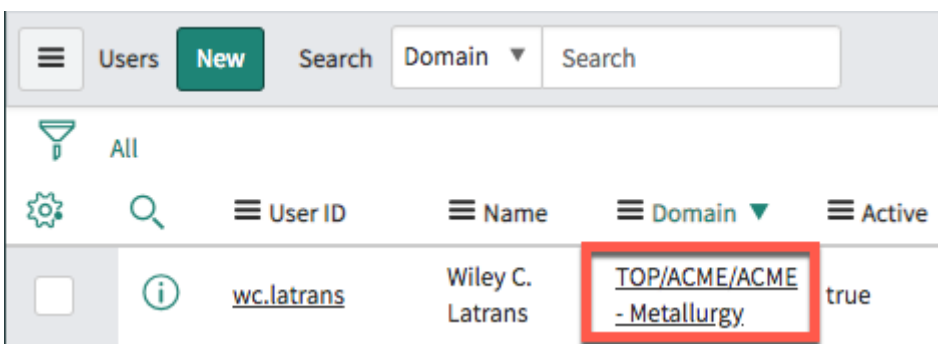
Traduction automatique

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

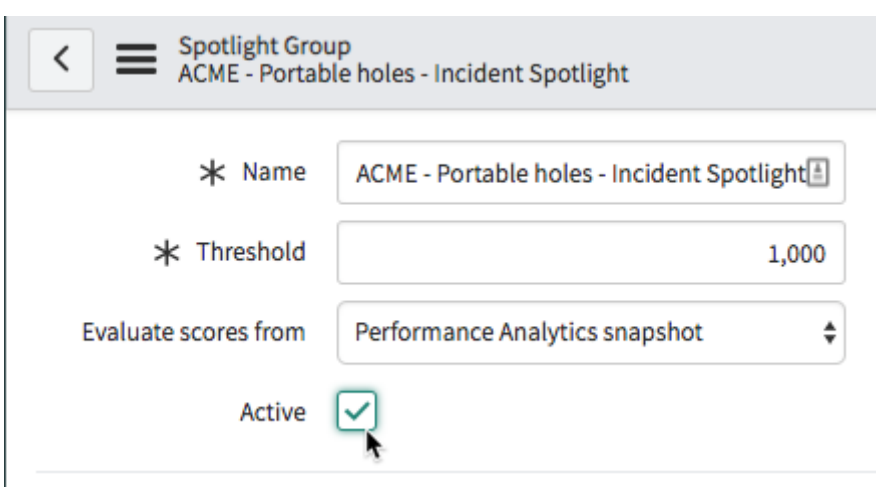
Copier le groupe Spotlight , avec le nom de domaine ajouté comme préfixe.



6. Dans le champ **Exécuter en tant que** , recherchez un utilisateur dans le domaine ACME - Métallurgie et sélectionnez Wiley C. Latrans. Seuls les utilisateurs globaux et les utilisateurs dans le domaine du groupe Spotlight sont disponibles. Les tâches Spotlight s'exécutent plus efficacement avec une **fonction Exécuter en tant qu'utilisateur** dans le même domaine que le groupe Spotlight, car seuls les enregistrements visibles pour ce domaine sont évalués.



7. Examinez le calendrier d'exécution de la tâche Spotlight et activez le groupe Spotlight.



8. Vous vérifiez le calendrier du groupe ACME - Rocketry - Incident Spotlight et activez le groupe.

Que faire ensuite

Si des messages d'erreur ou des avertissements sont apparus pendant le processus de copie, lisez la Historiques de copies de groupe Spotlightsection .

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

Traduction automatique

Copier un groupe Spotlight dans les éléments de répartition

Vous pouvez copier un groupe Spotlight sur plusieurs éléments d'une même répartition.

Avant de commencer

Terminez la configuration du groupe Spotlight que vous souhaitez copier.
Rôle requis : admin, pa_spotlight, pa_spotlight_copy_breakdown

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un groupe Spotlight pour la première fois, vous pouvez l'associer à au maximum un élément d'une répartition. Pour créer des groupes Spotlight identiques pour plusieurs éléments d'une répartition, utilisez la fonction de copie. Par exemple, si vous souhaitez utiliser la même configuration de groupe Spotlight pour plusieurs éléments **de la répartition** Pays, créez un groupe Spotlight pour un pays et copiez-le dans les autres pays.

Procédure

1. Recherchez et ouvrez l'enregistrement du groupe Spotlight dans la liste **des groupes Spotlight** .
2. Cliquez sur **Copier vers l'élément de répartition**.
3. Dans la boîte de dialogue Copier le groupe Spotlight, sélectionnez une valeur pour **Préférence de nom**.
4. Renseignez les champs restants de la boîte de dialogue **Copier le groupe Spotlight** :

Champ	Description
Nouveau nom	Champ modifiable affichant le nom des copies du groupe Spotlight que vous créez. Ce champ s'affiche si vous sélectionnez une valeur pour **Préférence de nom** autre que **Ne pas changer le nom**. Toutes les copies ont le même nom, sauf si vous sélectionnez **Ajouter un nom d'élément au nouveau nom comme préfixe** ou **Ajouter un nom d'élément au nouveau nom comme suffixe**. Les préfixes ou suffixes de noms d'éléments n'apparaissent pas dans ce champ.
Répartition	Si vous avez spécifié une répartition lors de la création du groupe Spotlight d'origine, le nom de la répartition s'affiche dans ce champ. Sinon, sélectionnez une répartition. Seules les répartitions associées à l'indicateur principal sont disponibles.
Élément	Sélectionnez n'importe quel nombre d'éléments pour la répartition spécifiée. Une copie du groupe Spotlight est créée pour chaque élément sélectionné.

5. Cliquez sur **OK**.
   Le groupe Spotlight est copié. Si la copie réussit, une liste des nouveaux groupes Spotlight que vous avez créés s'ouvre. Si des messages d'erreur ou des avertissements sont apparus pendant le processus de copie, lisez la Historiques de copies de groupe Spotlightsection .
6. Ouvrez chacun des groupes Spotlight que vous avez créés et procédez comme suit :
   a. Passez en revue le calendrier des tâches Spotlight et ajustez-le si nécessaire.
   b. Activez le groupe Spotlight.

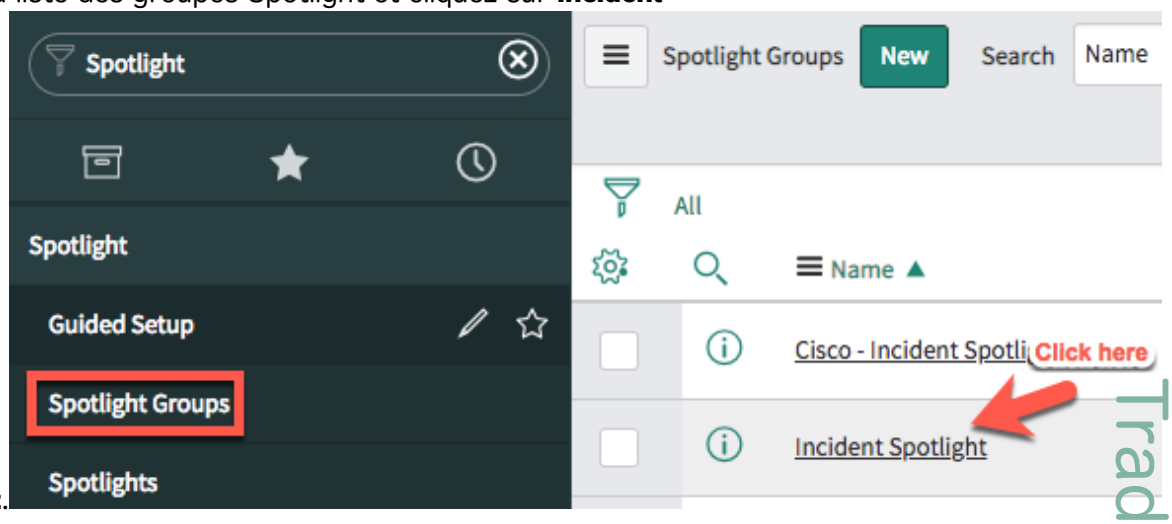
Traduction automatique

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

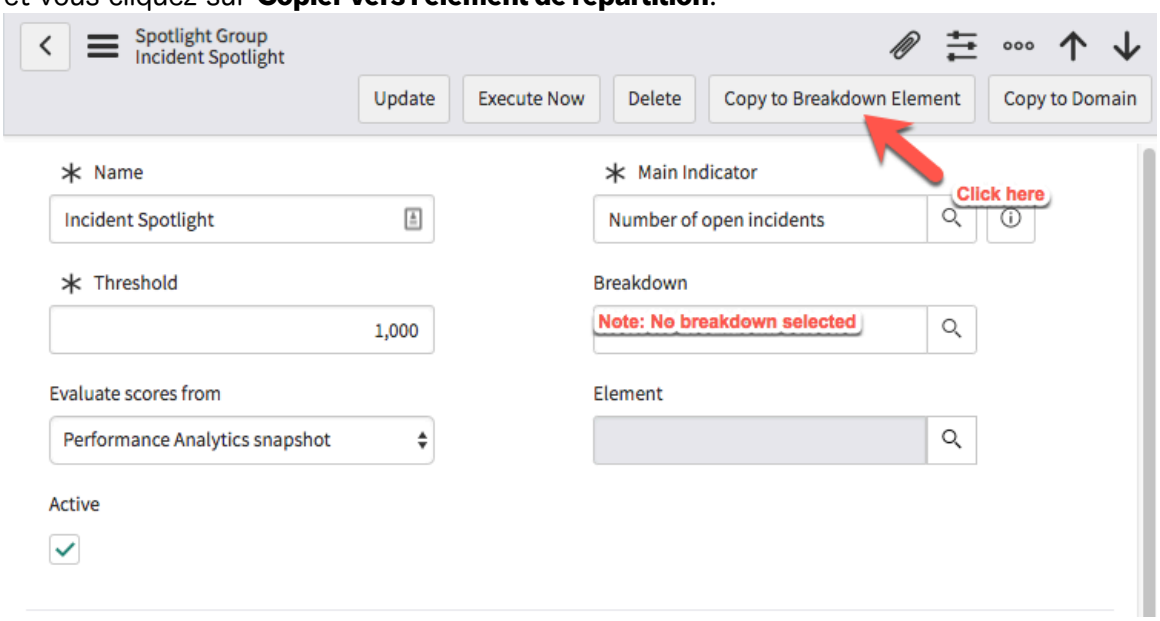
Example: Copier un groupe Spotlight pour plusieurs éléments de répartition

Dans cet exemple, vous copiez le groupe Incident Spotlight pour les éléments de répartition Catégorie : Matériel et Catégorie : Logiciel.

1. Ouvrez la liste des groupes Spotlight et cliquez sur **Incident Spotlight**.



2. L'enregistrement de groupe Incident Spotlight s'ouvre et vous cliquez sur **Copier vers l'élément de répartition**.

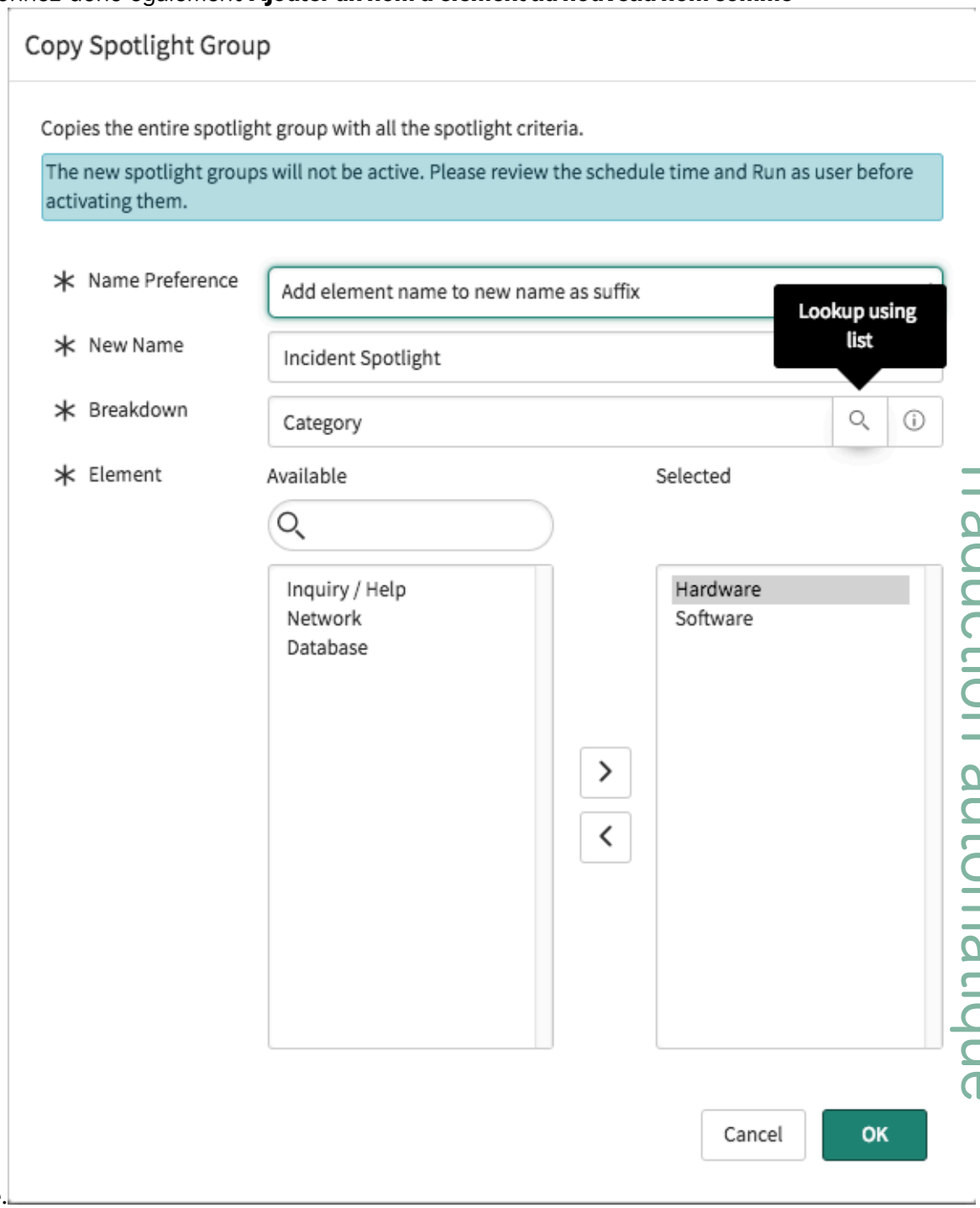


3. Dans la boîte de dialogue **Copier le groupe Spotlight** , spécifiez la répartition de la catégorie et sélectionnez les éléments Matériel et Logiciel. Vous souhaitez que les noms d'éléments apparaissent à la fin des noms de groupe, vous

Traduction automatique

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

sélectionnez donc également **Ajouter un nom d'élément au nouveau nom comme suffixe**.

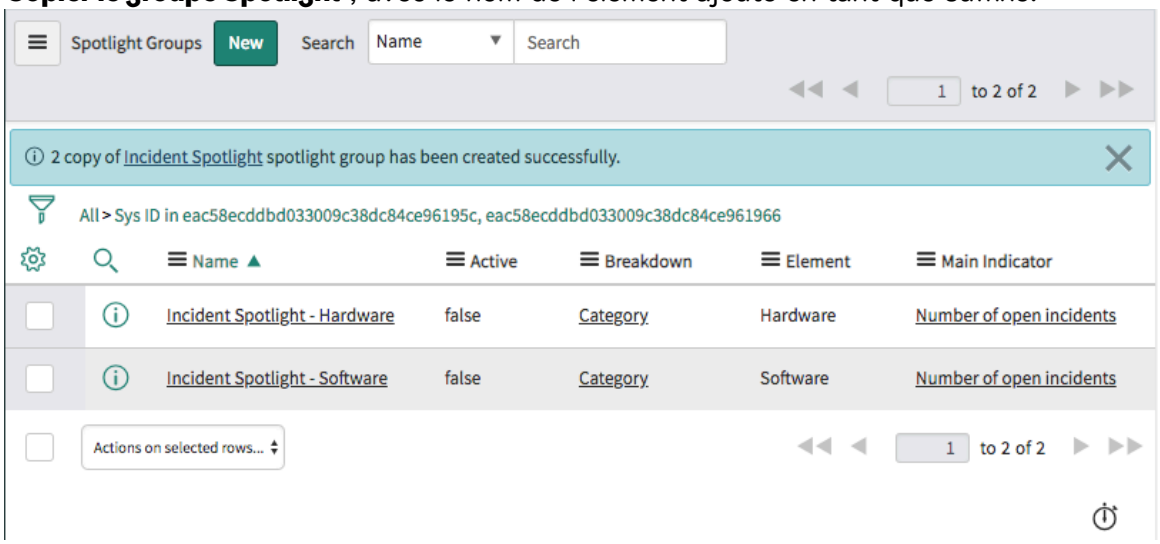


4. Vous cliquez sur **OK** et accédez à une liste vous montrant les groupes Spotlight que vous avez créés. Les deux groupes Spotlight ont le nom de base Incident Spotlight, comme indiqué dans le champ Nouveau nom de la boîte de dialogue

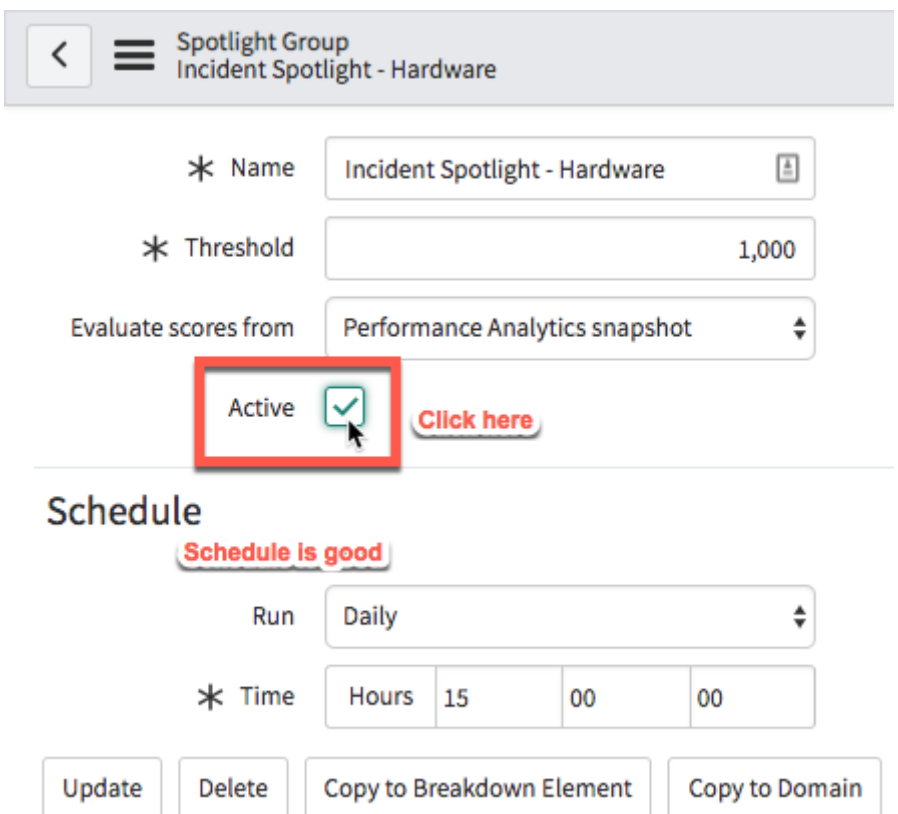
Traduction automatique

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

Copier le groupe Spotlight , avec le nom de l'élément ajouté en tant que suffixe.



5. Ouvrez le groupe Incident Spotlight - Matériel. Ici, vous vérifiez que la planification de la tâche Spotlight est appropriée et vous activez le groupe.



6. Vous vérifiez le calendrier du groupe Incident Spotlight - Logiciels et activez le groupe.

Que faire ensuite

Si des messages d'erreur ou des avertissements sont apparus pendant le processus de copie, lisez la Historiques de copies de groupe Spotlightsection .

Historiques de copies de groupe Spotlight

Lorsqu'un groupe Spotlight est copié, les étapes du processus de copie sont enregistrées dans des journaux. Utilisez ces journaux pour déboguer les problèmes.

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

Traduction automatique

Les utilisateurs disposant des rôles pa_spotlight ou administrateur peuvent lire et supprimer les journaux des tâches Spotlight.

Les journaux sont répertoriés aux emplacements suivants :

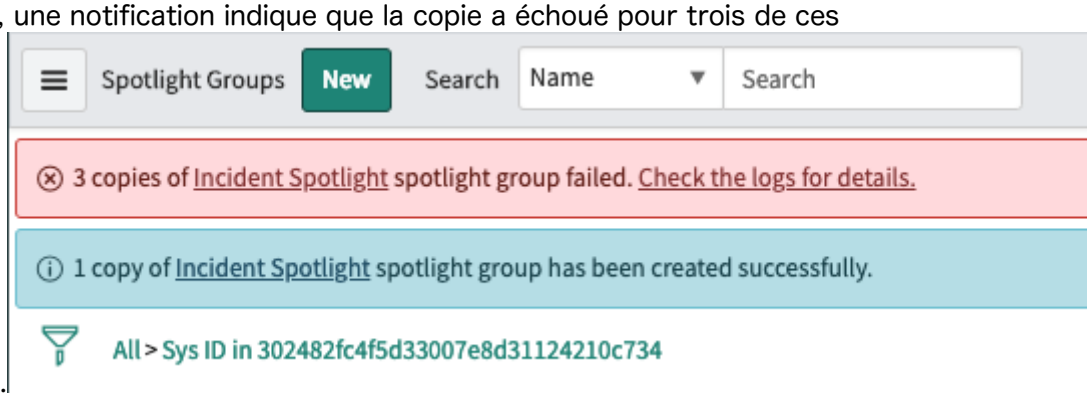
- À **Spotlight** > **Historiques de copies de groupe Spotlight**.
- En tant que liste connexe des journaux de copies de groupe Spotlight sur l'enregistrement de groupe Spotlight pertinent.

La même liste Historiques de copies de groupe Spotlight s'ouvre aux deux emplacements, mais dans le formulaire Groupe Spotlight, la liste est filtrée par ce groupe Spotlight.

Pour déboguer une tâche de copie de groupe Spotlight, ouvrez le journal de copie de groupe à partir de la liste et examinez les champs de ligne du journal. Vous pouvez également ouvrir un journal de copies de groupe à partir des notifications qui s'affichent à la fin d'une tâche de copie.

Example: Copier le journal de groupe avec des erreurs

Dans cet exemple, le groupe Incident Spotlight a été copié pour les éléments de répartition du groupe d'affectation Base de données, Services sur site, Matériel et US Presidents Group 1. Toutefois, une fois la tâche de copie terminée, une notification indique que la copie a échoué pour trois de ces éléments.

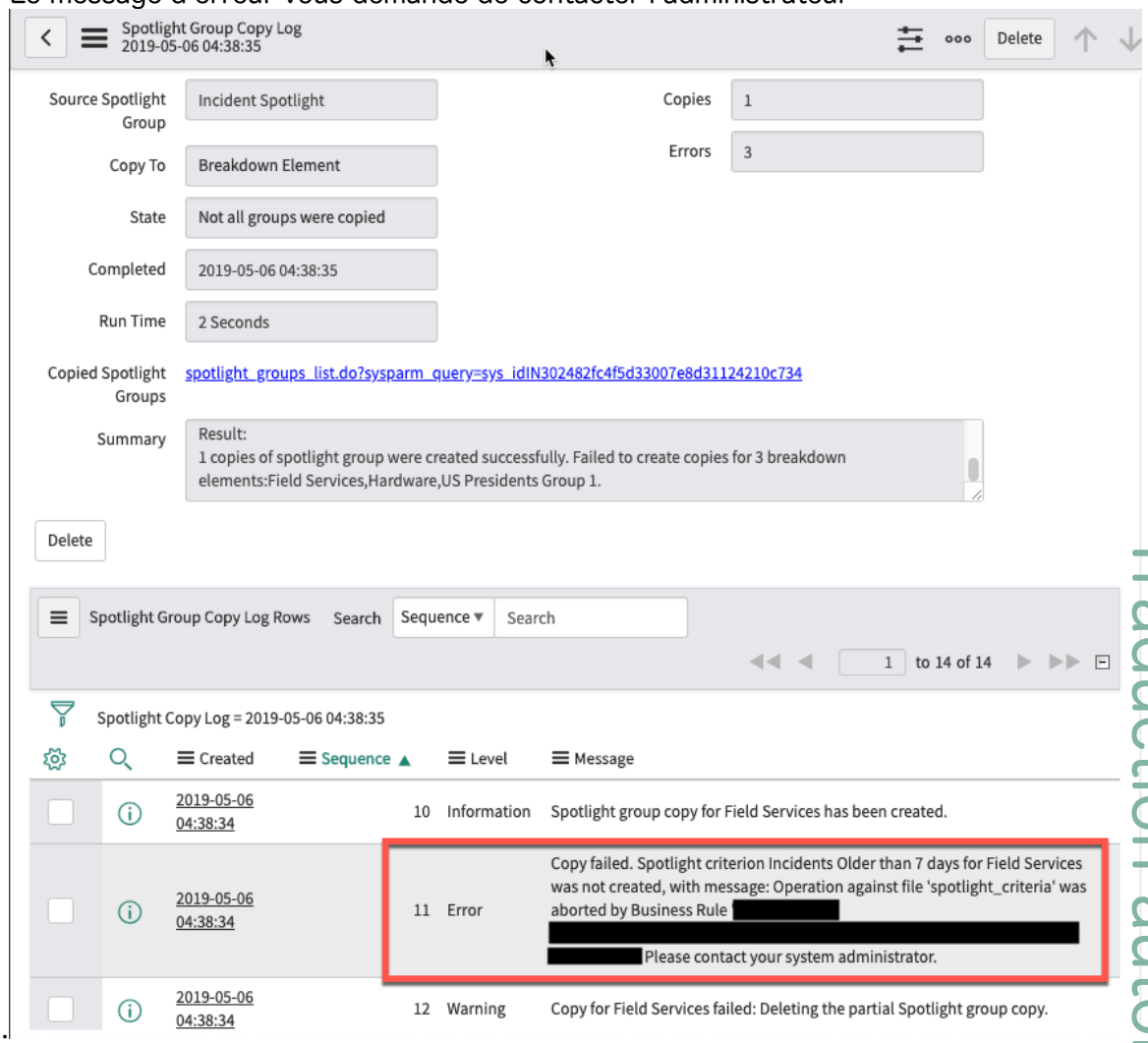


Cliquez sur **Vérifier les journaux pour plus de détails** ouvre le journal de copie de groupe Spotlight correspondant à cette tâche de copie. Dans ce journal, vous pouvez trouver les erreurs qui ont causé chaque échec. Dans l'exemple suivant, une violation de règle métier a empêché la création de

Traduction automatique

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

la copie. Le message d'erreur vous demande de contacter l'administrateur système.



Administration de Spotlight

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent accéder aux composants de niveau inférieur de Spotlight.

Vues de la base de données Spotlight

Spotlight veille à ce qu'une vue de base de données joigne la table Spotlight [spotlight] et la table des faits dont les enregistrements sont évalués par le groupe Spotlight. Vous avez besoin de cette vue de base de données pour utiliser l'analyse interactive Spotlight. Les administrateurs peuvent accéder à cette vue de base de données pour créer des rapports ou diagnostiquer les problèmes.

Après avoir créé la vue de base de données, Spotlight lui ajoute une référence dans l'enregistrement du groupe Spotlight connexe sur la table Groupe Spotlight [spotlight_groups]. La référence se compose de la valeur de champ clé primaire de la vue de base de données, qui se trouve dans la database_view colonne de l'enregistrement.

Remarque :
Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure à London, vous commencez avec une valeur database_view vide dans la colonne database_view de vos enregistrements spotlight_groups. Cette colonne vide n'a aucun impact. La colonne se remplit au fur et à mesure que les utilisateurs modifient les enregistrements dans la table spotlight_groups.

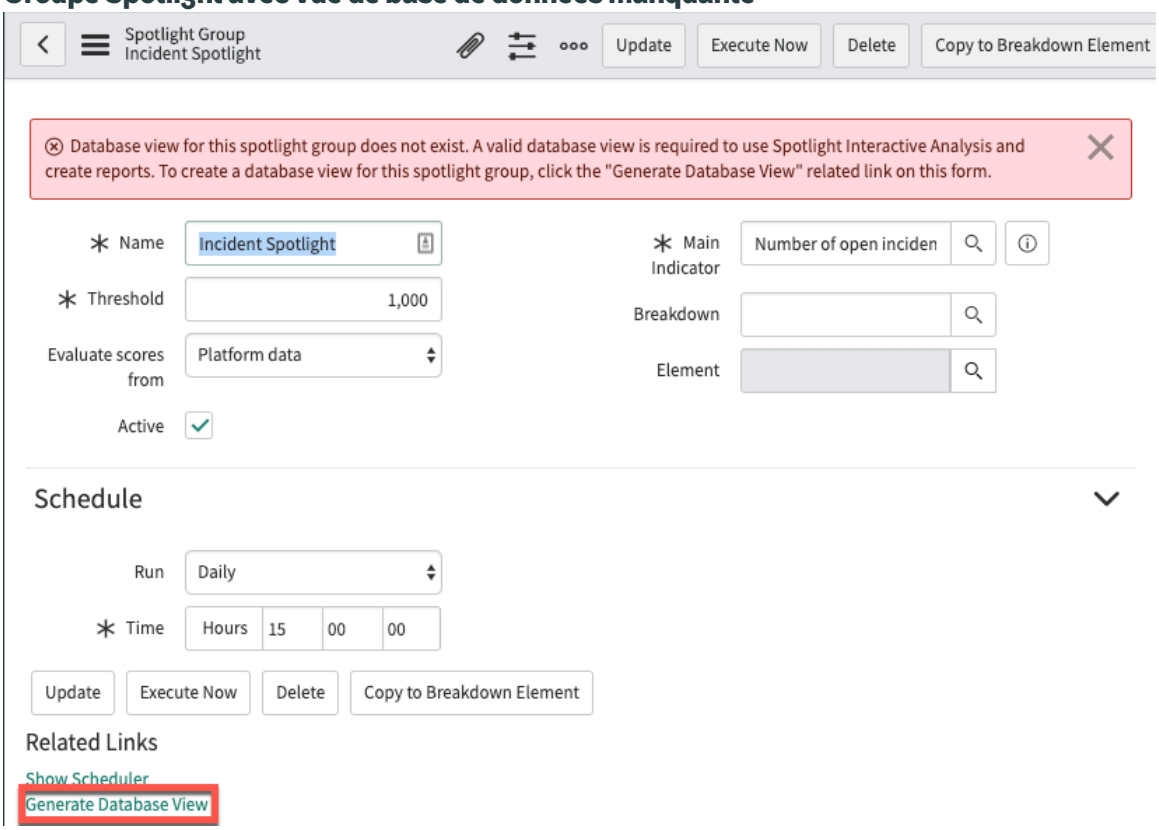
Traduction automatique

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

Si vous êtes administrateur, vous pouvez accéder directement à la vue de base de données. Pour afficher la vue de base de données d'un groupe Spotlight, cliquez sur le lien connexe **Afficher la vue de base de données** sur le formulaire Groupe Spotlight. Vous pouvez également ajouter une colonne **Vue de base de données** à la liste des groupes Spotlight.

Si la vue de base de données est manquante ou non valide, un message d'erreur apparaît sur l'enregistrement du groupe Spotlight. Dans ce cas, vous pouvez cliquer sur le lien **connexe Générer la vue de base de données** , qui devient disponible. Un message s'affiche ensuite pour vous informer si la génération de la base de données a réussi.

Groupe Spotlight avec vue de base de données manquante



Si vous supprimez un groupe Spotlight, Spotlight supprime la vue de base de données associée à ce groupe dans la mesure où cela n'est pas possible. Pour déterminer s'il n'est pas risqué de supprimer la vue de base de données, Spotlight vérifie les conditions suivantes :

- D'autres groupes Spotlight ont-ils une référence à cette vue de base de données ?
- D'autres groupes Spotlight sont-ils définis avec un indicateur principal qui utilise la même table de faits que l'indicateur principal du groupe que vous supprimez ?

Si aucune des deux conditions n'est true, Spotlight supprime la vue de base de données.

Lors de la création, de la modification ou de la suppression des vues de base de données, Spotlight exécute les règles métier suivantes :

- Mettre à jour la vue de la base de données
- Supprimer une vue de base de données
- Définir la vue de base de données sur l'insertion

Traduction automatique

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

Information associée

Vues de la base de données

Activer les solutions d'analyse et de génération de rapports Spotlight

Enregistrements de l'élément de calendrier [sys_trigger] pour Spotlight

Définir un groupe Spotlight sur Actif crée un enregistrement d'élément de calendrier [sys_trigger]. En tant qu'administrateur, accédez à cet enregistrement pour résoudre les problèmes de planification. Cet enregistrement contient les informations de planification définies sur le groupe Spotlight.

La modification du calendrier dans l'enregistrement de groupe Spotlight remplace l'enregistrement de l'élément de calendrier [sys_trigger] par un nouveau. La désactivation ou la suppression du groupe Spotlight supprime l'enregistrement d'élément de calendrier. Si vous réactivez le groupe Spotlight, vous créez un nouvel enregistrement d'élément de calendrier.

Remarque :
En tant qu'administrateur, vous pouvez accéder à l'enregistrement Élément de calendrier [sys_trigger] pour un groupe Spotlight en cliquant sur **Afficher le planificateur** sur le formulaire Groupe Spotlight.

Le processus de création, de modification et de suppression des enregistrements d'éléments de calendrier [sys_trigger] utilise les règles métier suivantes :

Activation du groupe Spotlight, règles métier et planification

Action	Règle métier	Effet sur l'enregistrement de l'élément de calendrier
Activation d'un groupe Spotlight	Créer un enregistrement de l'élément de calendrier [sys_trigger]	Un nouvel enregistrement d'élément de calendrier [sys_trigger] est créé avec les informations de planification.
Modifier un calendrier dans un enregistrement de groupe Spotlight	Créer un enregistrement de l'élément de calendrier [sys_trigger]	L'enregistrement d'élément de calendrier [sys_trigger] existant est remplacé par un nouvel enregistrement contenant les nouvelles informations de planification.
Désactivation d'un groupe Spotlight	Supprimer l'enregistrement de l'élément de calendrier [sys_trigger]	L'enregistrement existant d'élément de calendrier [sys_trigger] associé à ce groupe Spotlight est supprimé.
Réactivation d'un groupe Spotlight	Créer un enregistrement de l'élément de calendrier [sys_trigger]	Un nouvel enregistrement d'élément de calendrier [sys_trigger] est créé avec les informations de planification.
Suppression d'un groupe Spotlight	Supprimer l'enregistrement de l'élément de calendrier [sys_trigger]	L'enregistrement existant d'élément de calendrier [sys_trigger] associé à ce groupe Spotlight est supprimé.

Solutions d'analyse et de reporting Spotlight

Ces solutions contiennent des composants Spotlight préconfigurés. Les solutions contiennent également des tableaux de bord qui présentent les mêmes informations que les analyses interactives Spotlight.

Les solutions Spotlight suivantes sont disponibles avec Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents:

Traduction automatique

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

- Spotlight — Solution Performance Analytics Change Spotlight (com.snc.pa.spotlight.change)
- Spotlight — Solution Performance Analytics Incident Spotlight (com.snc.pa.spotlight.incident)
- Spotlight — Solution Performance Analytics Problem Spotlight (com.snc.pa.spotlight.problem)
- Spotlight — Demandez la solution Performance Analytics pour Spotlight (com.snc.pa.spotlight.request)

Les groupes Spotlight peuvent être inclus dans d'autres Solutions Analyse de la plateforme groupes qui nécessitent la version sous licence complète de Analyse des performances. Par exemple, la solution Customer Service (com.snc.pa.customer_service) inclut le groupe Ticket Spotlight.

Activer les solutions d'analyse et de génération de rapports Spotlight

Pour utiliser Spotlight, activez le module d'extension Spotlight. Activez également l'un des plug-ins de la solution Spotlight qui s'appliquent à la façon dont vous utilisez le produit. Après avoir installé les solutions Spotlight, suivez la configuration guidée pour explorer et personnaliser ces solutions.

Avant de commencer

- Les solutions d'analyse et de génération de rapports Spotlight autres qu'Incident Spotlight nécessitent version d'abonnement entièrement activée de Analyse des performances. Reportez-vous à la section Activation de votre abonnement Performance Analytics.
- Analyse des performances Les tableaux de bord réactifs doivent être actifs. Pour plus d'informations, consultez Utiliser des tableaux de bord réactifs.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

la fonctionnalité Spotlight n'est pas disponible tant que vous n'avez pas activé le module d'extension Analyse des performances Spotlight (com.snc.pa.spotlight). Vous pouvez activer le module d'extension directement ou via l'activation de votre premier module d'extension de la solution Spotlight.

Chaque Solution Spotlight fournit les éléments suivants :

- Un tableau de bord Spotlight pour l'application pertinente. Les informations contenues dans ce tableau de bord sont similaires aux informations contenues dans .Analyse interactive Spotlight Les rapports de ces tableaux de bord peuvent être utilisés dans d'autres tableaux de bord.
- Un groupe Spotlight préconfiguré. Le groupe Spotlight définit les enregistrements à évaluer pour la hiérarchisation, en fonction d'un indicateur spécifié. Le groupe Spotlight définit également les critères à utiliser pour évaluer les données ainsi que le calendrier d'évaluation des données.
- Plusieurs critères Spotlight basés sur des cas d'utilisation professionnels courants
- Une vue de base de données joignant la table Spotlight à la table de faits qui est la source de l'indicateur principal du groupe Spotlight. Le tableau de bord Spotlight de la solution et l'analyse interactive utilisent tous deux cette vue de base de données. Pour plus d'informations, consultez Vues de la base de données Spotlight.

Traduction automatique

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

Une fois les solutions Spotlight activées, utilisez la configuration guidée pour vous guider à travers les solutions Spotlight. Accédez à la **Spotlight** > **Configuration guidée** et suivez les instructions qui s'y trouvent.

Procédure

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

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

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

Que faire ensuite

Si vous avez activé une solution Spotlight, examinez le groupe Spotlight et les critères Spotlight de cette solution. Une configuration guidée est disponible pour vous guider à travers la solution. Accédez à la **Spotlight** > **Configuration guidée** et suivez les instructions qui s'y trouvent.

Exemple : Incident Spotlight

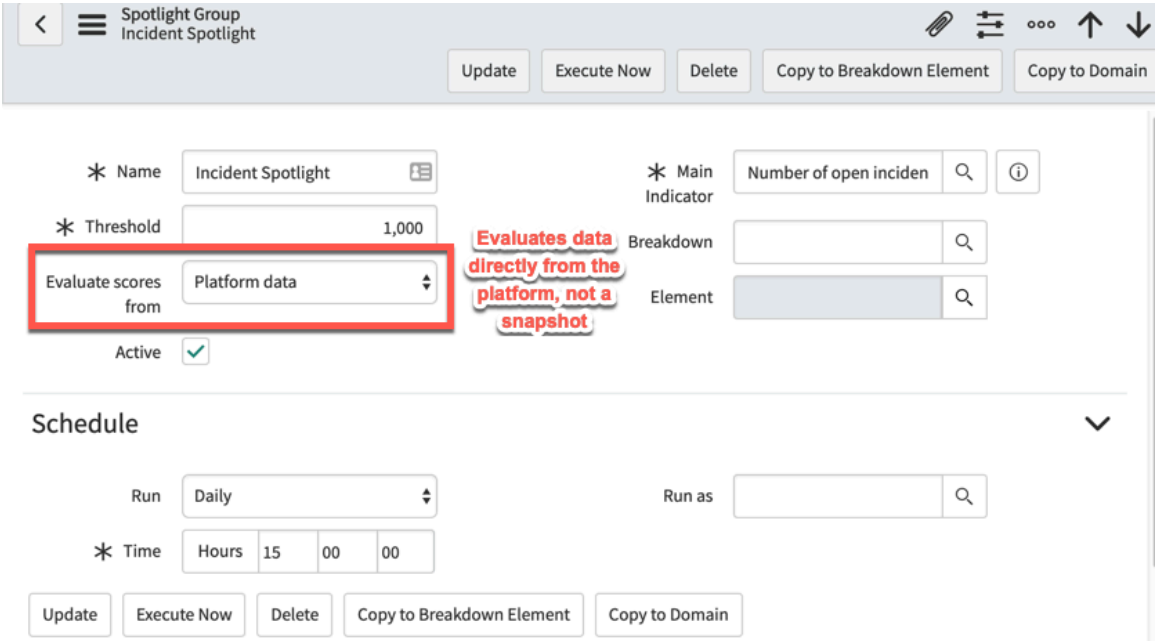
Cet exemple décrit les paramètres du groupe Incident Spotlight, qui est inclus dans Incident Spotlight Solution Analyse de la plateforme. L'exemple inclut les résultats d'une tâche Spotlight et les détails d'un enregistrement Spotlight qui en résulte.

La solution Incident Spotlight inclut le groupe Spotlight Incident Spotlight. Ce groupe utilise **l'indicateur Nombre d'incidents ouverts** et a un seuil de 1 000. Étant donné que **l'indicateur Nombre d'incidents ouverts** utilise la table des faits de l'incident comme source, la tâche Spotlight évalue les enregistrements de cette table.

Le groupe Incident Spotlight a une tâche planifiée pour s'exécuter tous les jours à 1 500. Définissez le groupe sur **Actif** pour que la tâche s'exécute selon le calendrier.

Traduction automatique

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

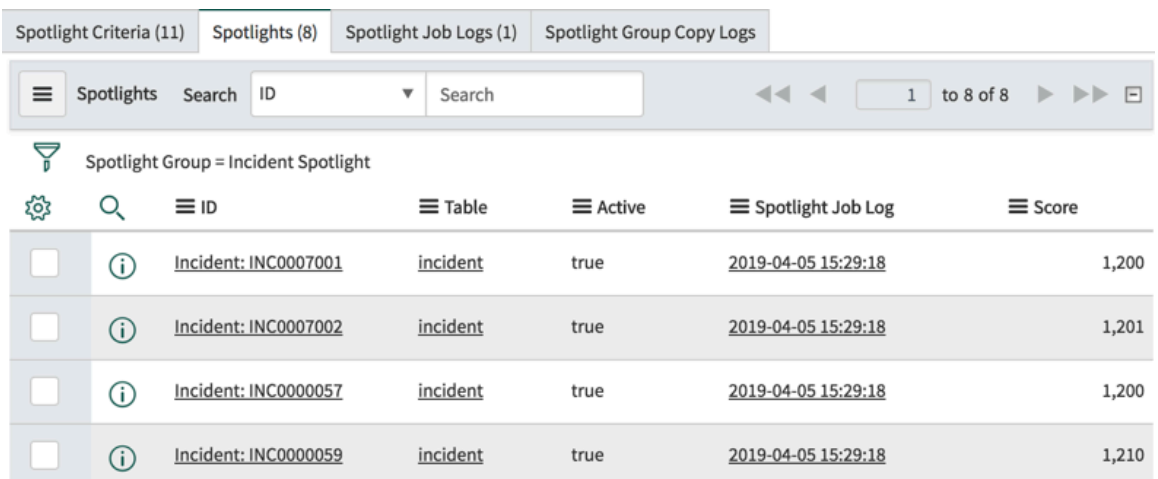


Le groupe Incident Spotlight a des critères Spotlight liés à :

- Durée d'ouverture de l'incident
- Depuis combien de temps l'incident a-t-il été mis à jour ?
- Indique si l'incident a une description
- Si l'incident a été réaffecté plus de trois fois
- Indique si la priorité de l'incident est faible ou modérée. (Les incidents critiques et de priorité élevée ne sont pas censés nécessiter Spotlight.)

Chaque critère se voit attribuer un poids, qui varie dans ce cas de 1 pour une priorité P4 Low à 1000 pour une non mise à jour depuis plus de 30 jours.

Lorsqu'une tâche d'évaluation des données s'exécute, elle évalue les enregistrements de la table des faits d'incident. Chaque enregistrement se voit attribuer une note égale à la somme des pondérations des critères auxquels il répond. La tâche génère un Spotlight pour chaque enregistrement d'incident dont le score atteint ou dépasse le seuil de groupe de 1 000.



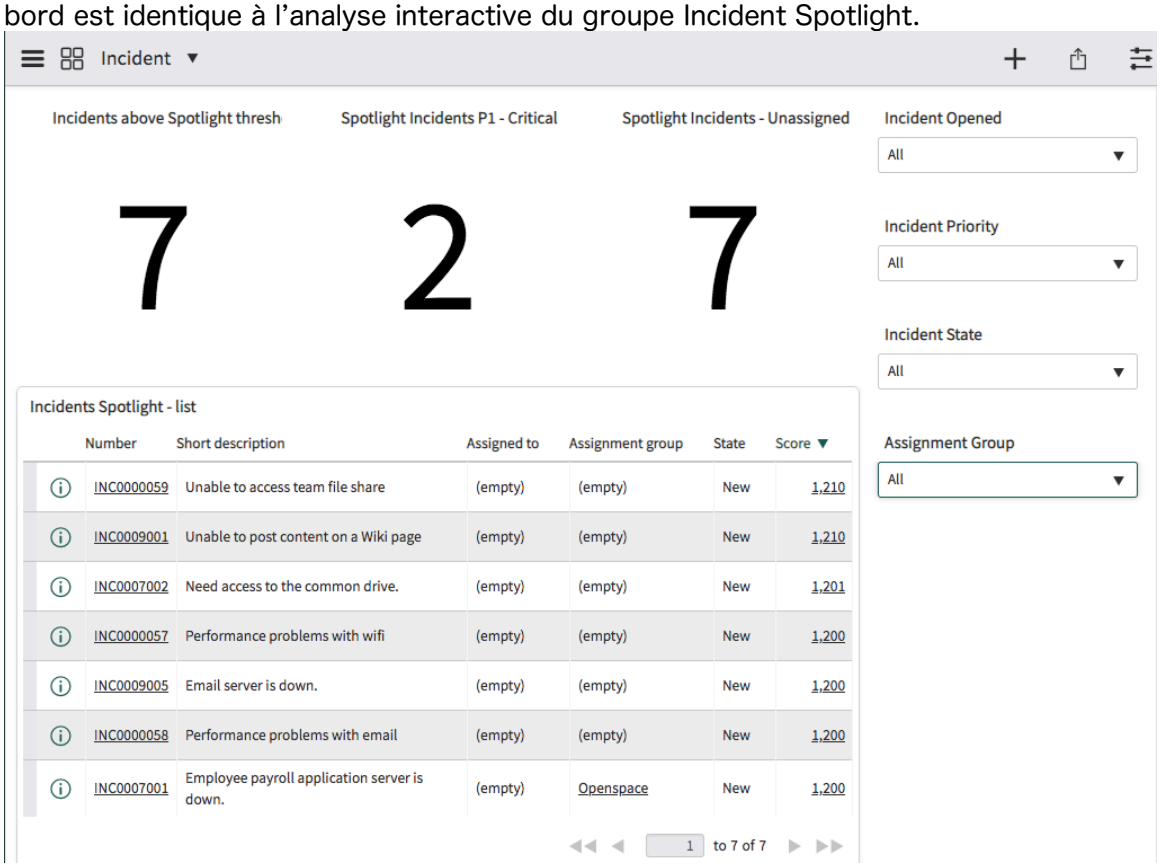
Traduction automatique

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

En cliquant sur une icône d'information pour un Spotlight, les détails des critères ayant contribué au score s'affichent. Par exemple, la INC0007001 d'incident répondait aux critères Spotlight suivants :

Critère	Poids
Incidents de plus de 28 jours	25
Incidents de plus de 14 jours	25
Incidents ouverts non mis à jour 30 jours	1,000
Incidents de plus de 7 jours	25
Incidents de plus de 90 jours	25
Incidents ouverts non mis à jour depuis 5 jours	100
SCORE TOTAL :	1,200

Les résultats de la tâche Spotlight sont visibles sur le tableau de bord des incidents, qui se trouve dans le groupe Spotlight. Ce tableau de bord est identique à l'analyse interactive du groupe Incident Spotlight.



Processus et journalisation de la collecte des données

Analyse des performances Les travaux de collecte de données collectent des scores d'indicateurs. Pour déboguer la collecte de données, il est utile de comprendre le processus de collecte de données et la façon dont il est reflété dans les journaux des tâches.

En tant qu'administrateur, vous devez parfois déboguer une tâche de collecte de données. Chaque tâche génère un journal, mais pour comprendre les entrées de ce journal, vous devez savoir à quelle étape du processus de collecte de données les a produites. Analyse des performances fournit trois niveaux de journal :

Traduction automatique

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

- Événements de tâche, qui indiquent quelles tâches ont été exécutées.
- Journaux des tâches, qui fournissent une vue d'ensemble de chaque tâche exécutée.
- Détails du journal de tâches, qui décrivent ce qui s'est passé à chaque étape d'une tâche exécutée.

La console d'administration fournit également des vues d'ensemble quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles des tâches de collecte de données.

Optimisation de la collecte de données

Le collecteur de données optimisé Analyse des performances réduit le temps, la mémoire et l'utilisation du processeur pour le traitement de grands ensembles de données.

Le collecteur de données optimisé est actif par défaut sur toutes les instances à partir de Tokyo. Il est activé lors de la mise à niveau. Pour désactiver le collecteur optimisé, créez la propriété `com.snc.pa.dc.hsql` système et définissez-la sur `faux`. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système .

Important :
Les bases de données Oracle ne sont pas prises en charge. Les autres instances qui utilisent encore la table Scores Performance Analytics [pa_scores] ne sont pas non plus prises en charge. Le collecteur de données optimisé prend uniquement en charge les instances où les scores des indicateurs se trouvent sur les deux tables Scores de niveau 1 [pa_scores_l1] et Scores de niveau 2 [pa_scores_l2]. Pour plus d'informations, consultez Migration des scores Performance Analytics.

Le collecteur de données optimisé prend en charge les fonctionnalités suivantes :

- Capacité à gérer plus de 10 millions d'enregistrements sans impact négatif sur les performances.
- Prise en charge d'au moins 10 répartitions avec la matrice de répartition activée. La prise en charge de la répartition comprend :
  - Conditions de remontée pas à pas
  - Deux grandes pannes, avec jusqu'à 1 million d'enregistrements
  - Relations de répartition
- Prise en charge de conditions supplémentaires sur les indicateurs et les répartitions.
- Optimisations pour l'agrégation de nombre distinct.

Remarque :
Le nombre maximal d'enregistrements par défaut autorisé par source d'indicateur pour la collecte de données a été augmenté afin d'optimiser la collecte de données. Pour plus d'informations, consultez la `com.snc.pa.dc.hsql.max_row_count_indicator_source` propriété dans Propriétés Analyse des performances.

Les optimisations découlent de l'utilisation d'une base de données embarquée. Une tâche de collecte de données standard stocke tous les scores dans la mémoire de nœud pendant la tâche. Toutefois, une tâche de collecte de données optimisée déplace les paquets de scores vers un stockage temporaire sur disque. À la fin de la tâche, les scores sont écrits dans les tables de scores et la base de données temporaire est effacée.

Traduction automatique

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

Remarque :
L'optimisation de la mémoire à l'aide du chargement différé a été implémentée pour éliminer les erreurs de mémoire. Toutefois, cette optimisation de la mémoire pourrait augmenter l'utilisation du processeur et allonger le temps de traitement des tâches volumineuses. Pour plus d'informations, contactez Service et assistance client.

Afficher un événement de tâche de collecte de données

Les événements de tâche indiquent quelles tâches ont été exécutées pour Performance Analytics et quelles actions ont été déclenchées dans votre ServiceNow instance, telles que des notifications ou des règles métier.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_data_collector ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Événements de tâches**.
2. Cliquez sur **Créé** pour afficher les détails d'un événement de tâche spécifique.
   Des informations supplémentaires sur l'événement de tâche s'affichent.

Information associée

Afficher les journaux des tâches de collecte de données

Afficher les journaux des tâches de collecte de données

Les journaux des tâches affichent des informations sur les travaux de collecte de données qui ont été exécutés pour Performance Analytics. Vous pouvez afficher les journaux des tâches, créer des événements et afficher et modifier le registre d'événements. La vue de liste affiche toutes les entrées des journaux, sauf si elles sont filtrées.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_data_collector ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Journaux des tâches**.
   Le journal fournit les informations suivantes pour toutes les occurrences.

Journal des tâches de collecte de données

Champ	Description
Créé	Date et heure auxquelles le travail de collecte de données a commencé.
État	L'une des valeurs suivantes : **Collecte, Collecté** ou **Collecté avec des erreurs**.
Nom	Nom de la tâche.
Terminés	Date et heure auxquelles le travail de collecte de données s'est terminé.
Insertions	Nombre de nouveaux enregistrements qui ont été insérés.
Mises à jour	Nombre d'enregistrements existants qui ont été mis à jour.
Avertissements	Nombre d'avertissements qui se sont produits pendant le processus de collecte de données.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Erreurs	Nombre d’erreurs qui se sont produites pendant le processus de collecte de données.
Temps d'exécution	Durée de la tâche.

2. Cliquez sur **Créé** pour afficher les détails d’une tâche spécifique.
   Des informations supplémentaires sur les paramètres de tâche et les étapes de séquence s’affichent. Si les notifications sont activées, vous pouvez envoyer des e-mails aux utilisateurs concernant les résultats de la collecte de données.

Que faire ensuite

Cliquez sur une tâche dans la liste pour afficher un journal détaillé de la tâche. Pour plus d’informations sur le contenu des journaux de tâches individuels, reportez-vous à la section Détails du journal pour le collecteur de données classique .

Remarque :
Si les journaux renvoient l’erreur suivante, java.lang.IllegalStateException : Sparse storage format has one field, sys_id, voir KB0550063 .

Information associée

Afficher un événement de tâche de collecte de données

Détails du journal pour un collecteur de données optimisé

À partir de cette Tokyo version, un nouveau collecteur de données optimisé est disponible. Les détails du journal de ce collecteur de données diffèrent de ceux du collecteur de données classique.

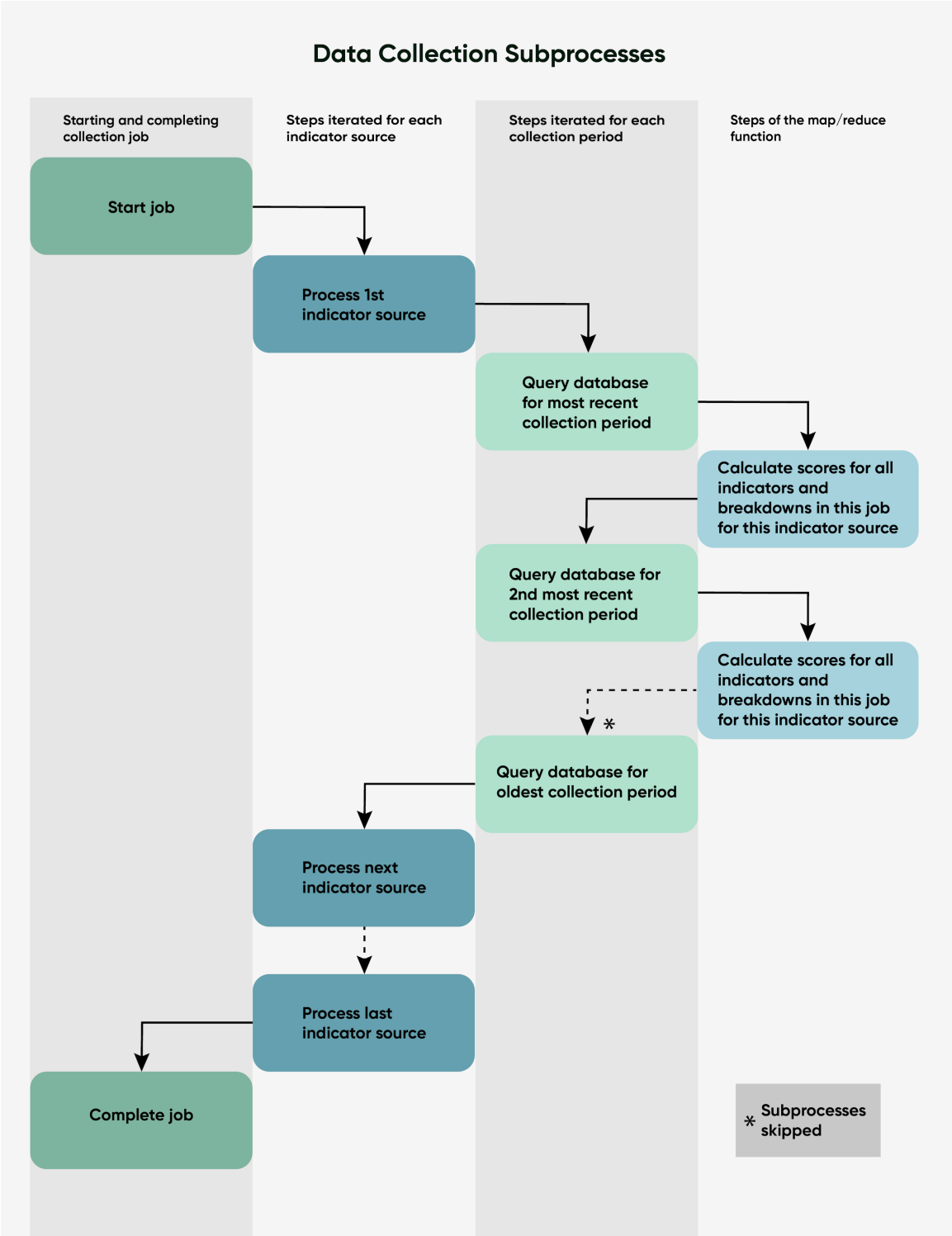
Vue d’ensemble de la collection

Le travail de collecte de données implique l’exécution d’une requête SQL pour chaque source d’indicateur qui utilise le collecteur de données. La requête se répète à chaque heure de collecte, de la date de début à la date de fin. Ensuite, les requêtes s’exécutent pour la source d’indicateur suivante. Chaque étape de l’exécution d’une requête est documentée dans le journal de tâches de collecte de données.

Traduction automatique

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

Vue de haut niveau du travail de collecte de données



Traduction automatique

Démarrer et terminer la tâche de collecte

Suivez le processus de collecte de données tel qu'indiqué dans les messages de journal. Les messages de journal de chaque sous-processus ont été séparés dans leurs propres tables.

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

Remarque :
Ce journal est destiné au collecteur de données HSQL optimisé, comme décrit à la section Optimisation de la collecte de données. Si `com.snc.pa.dc.hsql` « faux », cela signifie que vous utilisez le collecteur de données classique. Sinon, vous utilisez le collecteur de données optimisé. Pour plus d'informations sur ce journal, reportez-vous à Détails du journal pour le collecteur de données classique.

Étape de tâche de collecte	Exemple d'entrée de journal résultante
Affiche le domaine de l'exécution de la tâche de collecte en tant qu'utilisateur.	L'utilisateur <admin> appartient au domaine global
Début de la collecte. Le début de tâche spécifie si les scores, l'index de texte ou les deux sont collectés. Les messages spécifient également que le collecteur de données HSQL optimisé est en cours d'utilisation et si les journaux de débogage sont activés. Peut uniquement Service et assistance client activer les journaux de débogage.	Début de la collecte des scores et de l'index de texte. Valeur des propriétés dans le système - Utilisation du collecteur de données HSQL : true Journaux de débogage activés : vrai Nom du nœud : vsr007
Affiche les domaines pour lesquels les scores sont collectés. Affiche également d'autres détails pertinents sur les domaines.	DomainConfig : Test des journaux de collecte de configuration de domaine : 3d359877b77000106886e664de11a97c, Type : conditions, RollUpType : roll_up_children, collectAggregate ? Oui, collectChildren ?: Oui, AggregateDomain : Nom : 3d359877b77000106886e664de11a97c - SysID : d1659c77b77000106886e664de11a91e, Domaines : Default,MSP,ACME,Cisco,Initech,Oceanic Airlines
Répertorie les sources d'indicateurs pour lesquelles la tâche collecte des données, y compris leurs ID uniques.	Sources d'indicateurs à collecter : Incidents.Nouveau : b54f2c23d7030100b96d45a3ce61032f, Incidents.Open : b5cf2c23d7030100b96d45a3ce6103cc, Incidents.Closed : 2ac8dd31ff2302001e68ffffffffff3d, Incidents.Résolu : 4c207c23d7030100b96d45a3ce610308
Répertorie chaque indicateur associé à la tâche et aux propriétés d'indicateur associées à la collecte de données : • Les enregistrements sont-ils collectés dans un instantané ? • Certaines répartitions sont-elles exclues ? • Les périodes de collecte dans la source d'indicateur sont-elles remplacées ? • La matrice de répartition est-elle collectée ? • Si la matrice de répartition est collectée, toutes les combinaisons de répartition sont-elles exclues ?	JobIndicator : nombre d'incidents ouverts : de537dc3d7131100b96d45a3ce610305 Propriétés de l'indicateur de tâche : collectIndicator ? : Oui, BreakdownCollectionType : WITH_EXCLUDE Répartitions exclues : Groupe d'affectation, Propriétés de l'indicateur d'état => CollectingRecords : Oui, Périodes de collecte remplacées : Non, Scripté ? : Non, Combinaisons de répartitions ? : Oui, Combinaisons de répartition exclues : Aucune combinaison n'est exclue.

Traduction automatique

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

Étape de tâche de collecte	Exemple d'entrée de journal résultante
Itération des étapes pour chaque source d'indicateur	Voir le tableau Étapes itérées pour chaque source d'indicateur.
Afficher les statistiques pour le travail de collecte de données	Statistiques : insertions 184, mises à jour 0, suppressions 92, erreurs 0, avertissements 0
Terminer la tâche	Collecte terminée

Étapes itérées pour chaque source d'indicateur

Étape de tâche de collecte	Exemple d'entrée de journal résultante
Récupérez la source de l'indicateur.	Traitement de la source de l'indicateur Incidents.Open
Répétez que le collecteur de données HSQL optimisé est en cours d'utilisation.	
Répertoriez les indicateurs qui ont des conditions supplémentaires, au-delà des conditions héritées de la source d'indicateur.	Indicateur : Connexions des administrateurs : [sys_id de l'indicateur], Conditions supplémentaires : ref_isc_login_event.login_type=login_admin, Est Collecter les enregistrements : vrai
Itérez les étapes pour chaque période de collecte.	Voir le tableau Étapes itérées pour chaque période de collecte
Récupérez la source d'indicateur suivante.	Traitement de la source de l'indicateur Incidents.New

Étapes itérées pour chaque période de collecte

Étape de tâche de collecte	Exemple d'entrée de journal résultante
Date de début de la tâche de collecte.	Collecte pour 20191103 sur la source d'indicateur Incidents.Open
Récupérez les champs suivants : • Champs uniques des sources de répartition (généralement sys_id) • Les champs d'indicateur utilisés dans les mappages de répartition • Les champs de table utilisés dans les mappages de répartition scriptés • Champs de source d'indicateur utilisés dans l'analyse de texte, si l'index de texte est collecté (inclut généralement short_description)	Extraction de « short_description sys_id, opened_at, assignment_group, description, priorité, catégorie » à partir de « incident »
Générez SQL en fonction des conditions spécifiées dans la source de l'indicateur.	SELECT task0.'sys_id' FROM task task0 WHERE task0.'sys_class_name' = 'incident' AND

Traduction automatique

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

Étape de tâche de collecte	Exemple d'entrée de journal résultante
Remarque : Si la source de l'indicateur spécifie Aujourd'hui dans l'une des conditions, Aujourd'hui est considéré comme correspondant à la période pour laquelle le travail de collecte de données est exécuté. Par exemple, la source de l'indicateur Incidents.New inclut la condition **[Ouvert][activé][Aujourd'hui].** Les jours étant définis pour commencer à 07 :00 :00, lorsque les données sont collectées pour le 28/10/2019, la tâche génère le script SQL sur la droite.	(task0.'opened_at' >= '2019-10-28 07 :00 :00' AND task0.'opened_at' <= '2019-10-29 06 :59 :59')
Affichez le nombre d'enregistrements récupérés par SQL.	150 lignes extraites de la source d'indicateur Incidents.Open (table de faits : incident)
Supprimer les résultats précédents.	Résultats précédents supprimés 1 pour Indicateur : Emprunts d'identité
Exécutez la fonction de mappage/réduction pour calculer les scores des indicateurs.	Voir le tableau Étapes de la fonction mapper/réduire
Si l'indexation de texte est active et a été configurée pour la source d'indicateur, le collecteur de données stocke l'index de texte résultant.	Stockage de l'index de texte pour la source d'indicateur Incidents.Open
	Octets utilisés par l'index de texte : 41 984 pour : Incidents.Open
Les objets sont déchargés dans la base de données HSQL chaque fois que l'un des seuils suivants est dépassé : • Nombre de scores • Nombre d'instantanés • Nombre total de valeurs distinctes du compte Consignez le nombre de fois où la limite de déchargement a été dépassée pour chaque catégorie d'objet. Chaque fois que la limite de déchargement est dépassée dans une catégorie, tous les objets sont déplacés vers le stockage temporaire de base de données HSQL. À la fin de la fonction mapper/réduire, tous les enregistrements restants sont déchargés. Le nombre d'enregistrements restants est généralement inférieur au seuil, et ce déchargement est également consigné.	Nombre de fois où la limite de déchargement a dépassé le seuil pour les scores : 275 Nombre de fois où la limite de déchargement a dépassé le seuil pour les instantanés : 0 Nombre de fois où la limite de déchargement a dépassé le seuil pour des valeurs distinctes : 0 Décharger le lot d'enregistrements qui n'ont pas dépassé le seuil : 1
Commencez à stocker les résultats nouvellement collectés pour la source d'indicateur.	Stocker les résultats collectés pour la source d'indicateur Incidents.Resolved
Tout indicateur avec une valeur Null est consigné.	« Valeur quand nul » stockée : 0,0 en tant que score pour l'indicateur : Nombre d'incidents déviés par la base de connaissances

Traduction automatique

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

Étape de tâche de collecte	Exemple d'entrée de journal résultante
Terminez le stockage des résultats.	Résultats recueillis enregistrés
Spécifiez les indicateurs pour lesquels le collecteur de données ne collecte pas de scores.	Pas de collecte pour l'indicateur : âge cumulé des incidents ouverts avec exclusion Répartition : Groupe d'affectation
Terminez la collecte des données pour cette source d'indicateur pour cette période.	Collecte pour 20200519 sur la source d'indicateur Incidents.Ouvert terminé
Affichez la durée moyenne passée sur un enregistrement pour traiter les conditions supplémentaires qui ont été définies dans les indicateurs.	Temps moyen nécessaire pour traiter une condition d'indicateur supplémentaire pour chaque enregistrement : 138 ms

Étapes de la fonction de mappage/réduction

Étape de tâche de collecte	Exemple d'entrée de journal résultante
La fonction map/reduce s'exécute.	Application de la fonction de mappage/réduction pour la source d'indicateur Incidents.Open
Avertissement si l'indexation de texte est active pour la tâche, mais ne peut pas s'exécuter en raison d'une configuration d'index de texte manquante ou non valide.	Omission de la collection d'index de texte, car la configuration d'index de texte est manquante ou non valide
Traitez chaque enregistrement sur la source de l'indicateur pour calculer les scores. Les messages de journal suivent le total des enregistrements traités. Chaque fois que le nombre de scores ou d'instantanés résultants dépasse une limite, tous les objets sont déchargés dans la base de données HSQL. Le déchargement est journalisé une fois que la fonction de mappage/réduction est terminée. Le traitement de chaque enregistrement implique : • Exécuter ou évaluer des scripts. • Validez les conditions de l'indicateur. • Calculez le score de l'indicateur. • Pour chaque répartition : 1. Calculez le score de répartition ou exécutez le script de répartition. 2. Récupérer toutes les valeurs uniques de répartition. 3. Créez ou mettez à jour le tableau pour les scores ou les instantanés. Le tableau est le suivant : Indicateur,	Traitement de 15,8 % (3) enregistrements
	31,6 % (6) enregistrements traités
	Traitement de 47,4 % (9) enregistrements
	Traitement de 63,2 % (12) enregistrements
	Traitement de 78,9 % (15) enregistrements
	Traitement de 94,7 % (18) enregistrements
	100 % (4) enregistrements traités, taille de l'objet de résultat : 20 Mo

Traduction automatique

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

Étape de tâche de collecte	Exemple d'entrée de journal résultante
Répartition 1, Artefact 1, Répartition 2, Artefact 2, Domaine, Valeur, Tableau de [sys_id]	
La fonction mapper/réduire se termine.	Fonction de mappage ou de réduction appliquée

Information associée

Optimisation de la collecte de données

Afficher les journaux des tâches de collecte de données

Détails du journal pour le collecteur de données classique

Analyse des performances La collecte des scores suit le processus décrit ici. Pour faciliter le dépannage, un mappage entre les étapes de tâche et les entrées de journal est fourni.

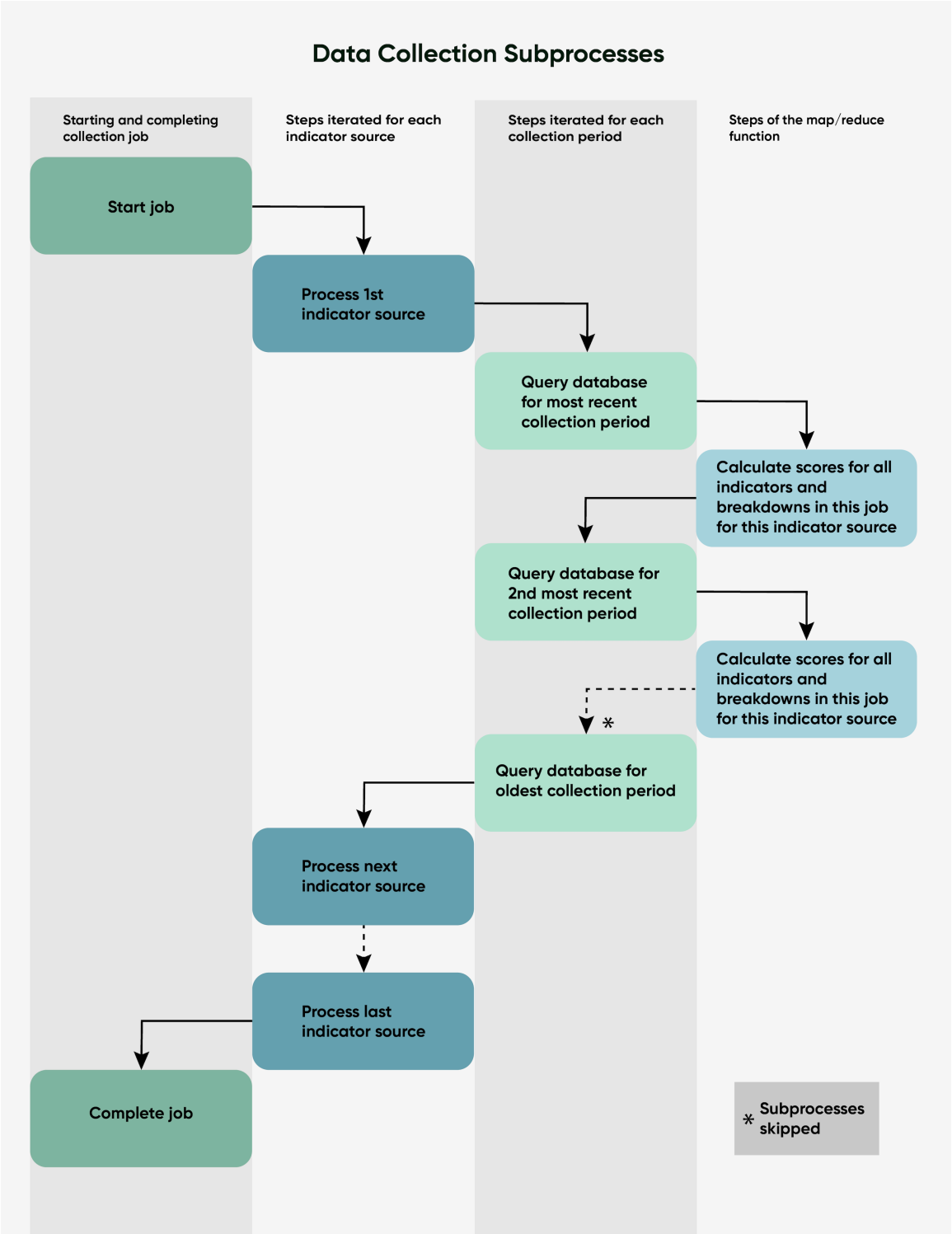
Vue d'ensemble de la collection

Le travail de collecte de données implique l'exécution d'une requête SQL pour chaque source d'indicateur qui utilise le collecteur de données. La requête se répète à chaque heure de collecte, de la date de début à la date de fin. Ensuite, les requêtes s'exécutent pour la source d'indicateur suivante. Chaque étape de l'exécution d'une requête est documentée dans le journal de tâches de collecte de données.

Traduction automatique

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

Vue de haut niveau du travail de collecte de données



Traduction automatique

Propriétés d'optimisation affichées dans le journal

Le collecteur de données dispose de plusieurs optimisations qui peuvent être activées ou désactivées dans les propriétés système. Le début du journal des tâches inclut l'état de ces propriétés.

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

Remarque :
Ne confondez pas ces propriétés d'optimisation avec le nouveau collecteur de données optimisé. Ces propriétés s'appliquent uniquement au collecteur de données classique. Le nouveau collecteur de données est optimisé à un niveau plus fondamental.

Propriétés d'optimisation de la collecte de données

Optimisation	Description	Propriété système
Collection imbriquée	Remplace le mappage plat, afin de réduire les objets redondants. Par exemple, au lieu de créer des objets d'indicateur identiques pour chaque répartition et chaque élément de cet indicateur, un seul objet est créé pour l'indicateur.	`com.snc.pa.dc.nested_collectio` Valeur par défaut : true
Vider les instantanés	Stocke Now Platform un nombre maximal d'instantanés Analyse des performances en mémoire avant de les décharger dans la base de données.	`com.snc.pa.dc.flush_snapshot_c` Par défaut : 1 000
Utiliser le code de hachage pour le nombre distinct	Stocke les agrégations distinctes sous forme de code de hachage plutôt que sous forme de valeurs distinctes.	`com.snc.pa.dc.use_hashcode_for_` Valeur par défaut : true

Démarrer et terminer la tâche de collecte

Suivez le processus de collecte de données tel qu'indiqué dans les messages de journal. Les messages de journal de chaque sous-processus ont été séparés dans leurs propres tables.

Remarque :
Ce journal est destiné au collecteur de données d'origine. Si votre instance utilise ce collecteur de données, le paramètre `com.snc.pa.dc.hsql` système existe et est « faux ». Sinon, vous utilisez le collecteur de données optimisé comme décrit à la section Optimisation de la collecte de données. Pour plus d'informations sur ce journal, reportez-vous à Détails du journal pour un collecteur de données optimisé.

Étape de tâche de collecte	Exemple d'entrée de journal résultante
Affiche le domaine de l'exécution de la tâche de collecte en tant qu'utilisateur.	L'utilisateur <admin> appartient au domaine global
Début de la collecte. Le début de tâche spécifie si les scores, l'index de texte ou les deux sont collectés. Les messages spécifient également les paramètres des propriétés d'optimisation de la collecte de données.	Début de la collecte des scores et de l'index de texte. Valeur des propriétés dans le système - Vider le nombre d'instantanés : 1 000 Est une collection imbriquée : vrai Utilisation du code de hachage pour le nombre distinct : vrai
Affiche les domaines pour lesquels les scores sont collectés. Affiche également d'autres détails pertinents sur les domaines.	DomainConfig : Test des journaux de collecte de configuration de domaine : 3d359877b77000106886e664de11a97c, Type : conditions, RollUpType :

Traduction automatique

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

Étape de tâche de collecte	Exemple d'entrée de journal résultante
	roll_up_children, collectAggregate ? Oui, collectChildren ?: Oui, AggregateDomain : Nom : 3d359877b77000106886e664de11a97c - SysID : d1659c77b77000106886e664de11a91e, Domaines : Default,MSP,ACME,Cisco,Initech,Oceanic Airlines
Répertorie les sources d'indicateurs pour lesquelles la tâche collecte des données, y compris leurs ID uniques.	Sources d'indicateurs à collecter : Incidents.Nouveau : b54f2c23d7030100b96d45a3ce61032f, Incidents.Open : b5cf2c23d7030100b96d45a3ce6103cc, Incidents.Closed : 2ac8dd31ff2302001e68ffffffffff3d, Incidents.Résolu : 4c207c23d7030100b96d45a3ce610308
Répertorie chaque indicateur associé à la tâche et aux propriétés d'indicateur associées à la collecte de données : • Les enregistrements sont-ils collectés dans un instantané ? • Certaines répartitions sont-elles exclues ? • Les périodes de collecte dans la source d'indicateur sont-elles remplacées ? • La matrice de répartition est-elle collectée ? • Si la matrice de répartition est collectée, toutes les combinaisons de répartition sont-elles exclues ?	JobIndicator : nombre d'incidents ouverts : de537dc3d7131100b96d45a3ce610305 Propriétés de l'indicateur de tâche : collectIndicator ? : Oui, BreakdownCollectionType : WITH_EXCLUDE Répartitions exclues : Groupe d'affectation, Propriétés de l'indicateur d'état => CollectingRecords : Oui, Périodes de collecte remplacées : Non, Scripté ? : Non, Combinaisons de répartitions ? : Oui, Combinaisons de répartition exclues : Aucune combinaison n'est exclue.
Itération des étapes pour chaque source d'indicateur	Voir le tableau Étapes itérées pour chaque source d'indicateur.
Afficher les statistiques pour le travail de collecte de données	Statistiques : insertions 184, mises à jour 0, suppressions 92, erreurs 0, avertissements 0
Terminer la tâche	Collecte terminée

Étapes itérées pour chaque source d'indicateur

Étape de tâche de collecte	Exemple d'entrée de journal résultante
Récupérez la source de l'indicateur.	Traitement de la source de l'indicateur Incidents.Open
Répertoriez les indicateurs qui ont des conditions supplémentaires, au-delà des conditions héritées de la source d'indicateur.	Indicateur : Nombre d'incidents ouverts réaffectés - ffb59561ff2302001e68ffffffffff33, Conditions supplémentaires : reassignment_count>0
Indique si la collecte des scores suit la structure de données imbriquée au lieu d'utiliser un mappage plat. La collection imbriquée crée moins d'objets redondants en mémoire.	Utilisation de la collection imbriquée. Remarque : les insertions par lots de partitions ne sont pas prises en charge avec la collection imbriquée.

Traduction automatique

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

Étape de tâche de collecte	Exemple d'entrée de journal résultante
La collection non imbriquée prend en charge le traitement par lots des scores.	
Itérez les étapes pour chaque période de collecte.	Voir le tableau Étapes itérées pour chaque période de collecte
Récupérez la source d'indicateur suivante.	Traitement de la source de l'indicateur Incidents.New

Étapes itérées pour chaque période de collecte

Étape de tâche de collecte	Exemple d'entrée de journal résultante
Date de début de la tâche de collecte.	Collecte pour 20191103 sur la source d'indicateur Incidents.Open
Récupérez les champs suivants : • Champs uniques des sources de répartition (généralement sys_id) • Les champs d'indicateur utilisés dans les mappages de répartition • Les champs de table utilisés dans les mappages de répartition scriptés • Champs de source d'indicateur utilisés dans l'analyse de texte, si l'index de texte est collecté (inclut généralement short_description)	Extraction de « short_description sys_id, opened_at, assignment_group, description, priorité, catégorie » à partir de « incident »
Générez SQL en fonction des conditions spécifiées dans la source de l'indicateur. **Remarque :** Si la source de l'indicateur spécifie Aujourd'hui dans l'une des conditions, Aujourd'hui est considéré comme correspondant à la période pour laquelle le travail de collecte de données est exécuté. Par exemple, la source de l'indicateur Incidents.New inclut la condition **[Ouvert][activé][Aujourd'hui].** Les jours étant définis pour commencer à 07 :00 :00, lorsque les données sont collectées pour le 28/10/2019, la tâche génère le script SQL sur la droite.	SELECT task0.'sys_id' FROM task task0 WHERE task0.'sys_class_name' = 'incident' AND (task0.'opened_at' >= '2019-10-28 07 :00 :00' AND task0.'opened_at' <= '2019-10-29 06 :59 :59')
Affichez le nombre d'enregistrements récupérés par SQL.	150 lignes extraites de la source d'indicateur Incidents.Open (table de faits : incident)
Exécutez la fonction de mappage/réduction pour calculer les scores des indicateurs.	Voir le tableau Étapes de la fonction mapper/réduire
Si l'indexation de texte est active et a été configurée pour la source d'indicateur, le collecteur de données stocke l'index de texte résultant.	Stockage de l'index de texte pour la source d'indicateur Incidents.Open

Traduction automatique

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

Étape de tâche de collecte	Exemple d'entrée de journal résultante
	Octets utilisés par l'index de texte : 41 984 pour : Incidents.Open
Commencez à stocker les résultats nouvellement collectés pour la source d'indicateur.	Scores à stocker : 374 842 (à l'exclusion des scores distincts du nombre de niveaux 2 évalués paresseusement pour les indicateurs : ID : tous les incidents avec les 3 répartitions)
Tout indicateur avec une valeur Null est consigné.	« Valeur quand nul » stockée : 0,0 en tant que score pour l'indicateur : Nombre d'incidents déviés par la base de connaissances
Terminez le stockage des résultats.	Scores stockés : 1 125 057
	Résultats recueillis enregistrés
Spécifiez les indicateurs pour lesquels le collecteur de données ne collecte pas de scores.	Pas de collecte pour l'indicateur : âge cumulé des incidents ouverts avec exclusion Répartition : Groupe d'affectation
Terminez la collecte des données pour cette source d'indicateur pour cette période.	Collecte pour 20200519 sur la source d'indicateur Incidents.Ouvert terminé
Affichez la durée moyenne passée sur un enregistrement pour traiter les conditions supplémentaires qui ont été définies dans les indicateurs.	Temps moyen nécessaire pour traiter une condition d'indicateur supplémentaire pour chaque enregistrement : 138 ms

Étapes de la fonction de mappage/réduction

Étape de tâche de collecte	Exemple d'entrée de journal résultante
La fonction map/reduce s'exécute.	Application de la fonction de mappage/réduction pour la source d'indicateur Incidents.Open
Avertissement si l'indexation de texte est active pour la tâche, mais ne peut pas s'exécuter en raison d'une configuration d'index de texte manquante ou non valide.	Omission de la collection d'index de texte, car la configuration d'index de texte est manquante ou non valide
Supprimez les scores précédents pour les indicateurs et les répartitions qui utilisent la source d'indicateur.	Suppression des résultats précédents pour la source d'indicateur Incidents.Open
	Résultats précédents supprimés 38 pour l'indicateur : Connexions externes
	Résultats précédents supprimés 21 pour l'indicateur : échecs de connexion
Traitez chaque enregistrement sur la source de l'indicateur pour calculer les scores. Les messages de journal suivent l'exécution totale des enregistrements traités et de l'utilisation de la mémoire. Le traitement de chaque enregistrement implique : • Exécuter ou évaluer des scripts. • Validez les conditions de l'indicateur. • Calculez le score de l'indicateur.	18%% (1) enregistrements traités, Taille de l'objet de résultat : 5 Mo
	42 % (2) enregistrements traités, taille d'objet de résultat : 9 Mo
	76 % (3) enregistrements traités, Résultat Taille de l'objet : 14 Mo
	100 % (4) enregistrements traités, taille de l'objet de résultat : 20 Mo

Traduction automatique

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

Étape de tâche de collecte	Exemple d'entrée de journal résultante
• Pour chaque répartition : **1.** Calculez le score de répartition ou exécutez le script de répartition. **2.** Récupérer toutes les valeurs uniques de répartition. **3.** Créez ou mettez à jour le tableau pour les scores ou les instantanés. Le tableau est le suivant : Indicateur, Répartition 1, Artefact 1, Répartition 2, Artefact 2, Domaine, Valeur, Tableau de [sys_id]	
La fonction mapper/réduire se termine.	Fonction de mappage ou de réduction appliquée

Afficher l'utilisation de la collecte de données

Pour afficher les statistiques sur les tâches de collecte de données, cliquez sur **Vue d'ensemble** de la collecte de données dans la vignette Utilisation de la console d'administration Analyse des performances .

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Console d'administration**.

2. Dans la vignette Utilisation, cliquez sur **Vue d'ensemble de la collecte de données**.

Résultats

Les widgets suivants sont affichés :

- Nouveaux scores nets, temps d'exécution moyen et nombre d'erreurs de la journée
- Les nouveaux scores nets hebdomadaires et le temps d'exécution moyen
- Nombre d'insertions et de suppressions de tâches de collecte de données au fil du temps

Que faire ensuite

Par défaut, les statistiques hebdomadaires sont affichées dans un Centre d'analyse, ventilées par collecteur de données. Vous pouvez sélectionner différentes visualisations et répartitions dans le widget.

Diagnostics d'Analyse des performances

Identifiez et diagnostiquez les problèmes de configuration à l'aide de scripts prédéfinis qui examinent la base de données pour rechercher des enregistrements non valides et fournissent des suggestions pour résoudre les problèmes.

Chaque diagnostic se compose d'un script ou d'une requête de base de données avec un code de gravité, le texte d'un message et une solution suggérée. Les diagnostics sont en lecture seule. Vous ne pouvez pas créer ni modifier des diagnostics.

Vous pouvez exécuter un ou tous les diagnostics sur tous les enregistrements applicables, ou tous les diagnostics applicables sur un seul enregistrement.

Traduction automatique

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

Exécuter les diagnostics pour tous les enregistrements

Pour déterminer si des problèmes de configuration peuvent avoir un impact sur votre Analyse des performances implémentation, exécutez des diagnostics. Vous pouvez choisir d'exécuter un diagnostic ou tous les diagnostics. Les diagnostics examinent le sous-ensemble d'enregistrements Analyse des performances auquel ils s'appliquent logiquement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pa_diagnostics.pa_diagnostic

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Diagnostics**.
2. Sélectionnez le diagnostic que vous souhaitez exécuter.
   Pour exécuter tous les diagnostics actifs, cliquez sur **Exécuter tout** dans la liste.
3. Cliquez sur **Exécuter le diagnostic**.
   Le script de diagnostic est annulé automatiquement si son exécution prend plus de 2 minutes.
4. Une fois le diagnostic terminé, cliquez sur **Afficher le résultat**.

Que faire ensuite
Si un diagnostic renvoie un avertissement ou une erreur, passez en revue la solution fournie et prenez des mesures pour résoudre le problème.

Exécuter tous les diagnostics actifs pour un enregistrement

Pour déterminer si l'un des détails de la configuration d'un enregistrement peut avoir un impact sur votre Analyse des performances implémentation, exécutez l'ensemble de tous les diagnostics applicables sur cet enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pa_diagnostics.pa_diagnostic

Procédure

1. Accédez à **Performance Analytics** et ouvrez une liste de tous les composants : indicateurs, sources d'indicateurs, répartitions, sources de répartition, widgets, etc.
2. Localisez et ouvrez l'enregistrement qui vous intéresse.
3. Cliquez sur le lien **Exécuter des diagnostics**.
   Une boîte de dialogue s'ouvre pour afficher la progression des diagnostics.
4. Lorsque l'exécution du diagnostic est terminée, cliquez sur **Afficher le résultat** dans la boîte de dialogue de progression.

Que faire ensuite
Si un diagnostic renvoie un avertissement ou une erreur, passez en revue la solution fournie et prenez des mesures pour résoudre le problème.

Analyse des performances rôles

Affectez des rôles pour vous assurer que les utilisateurs peuvent effectuer toutes les actions nécessaires.

Traduction automatique

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

Rôles et profils

⚠ Avertissement :
Attribuer à quelqu'un le rôle de pa_admin ou de pa_data_collector équivaut à lui donner le rôle d'administrateur, du point de vue de la sécurité.

Rôle	Autorisations	Persona typique
Aucun rôle	• Affichez les visuels de Performance Analytics sur le portail de services. • Affichez les tableaux de bord qui ont été partagés avec cet utilisateur. Certains tableaux de bord nécessitent un rôle lié au sujet pour l'affichage, tel que sn_hr_core_basic pour le tableau de bord Agent RH. Les propriétaires et les administrateurs de tableau de bord peuvent également restreindre l'accès au tableau de bord par rôle. Pour plus d'informations, consultez Autorisations de tableau de bord.	Demandeur qui n'a pas besoin d'accéder au-delà Analyse des performances de certaines visualisations des résultats
N'importe quel rôle (pas nécessairement un Analyse des performances rôle)	• Créer des tableaux de bord. • restreignent l'accès par rôle à un tableau de bord qu'ils créent. • partager les tableaux de bord qu'ils possèdent.	
pa_viewer Contenu par : tous les rôles sauf pa_contributor	Avant Quebec, ce rôle était nécessaire pour les actions suivantes. Cela peut encore être nécessaire sur les instances mises à niveau. • Afficher Centre d'analyse . • Créez des seuils et des cibles personnels pour les indicateurs. • Lisez, mettez à jour et supprimez les seuils et les cibles qu'ils ont créés. • Afficher les widgets d'analyse de texte sur les tableaux de bord.	Demandeur qui a besoin des détails des indicateurs clés de performance et qui les comprend
sn_pa_diagnostics.pa_diagnostic Contenu par : pa_admin	• Lire à partir des tables de diagnostic. • Activez ou désactivez un diagnostic.	Pas de profil spécifique, mais ce rôle est généralement affecté à des analystes commerciaux

Traduction automatique

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

Rôle	Autorisations	Persona typique
	• Exécutez des diagnostics. • Supprimez les enregistrements de messages et les journaux de diagnostic.	individuels ou à des groupes de prestataires.
pa_contributor Contenu par : pa_power_user, pa_admin	Pour les indicateurs pour lesquels l'utilisateur est désigné comme **contributeur** : • Lire et mettre à jour les scores dans les feuilles de scores. • Affichez le Centre d'analysefichier . Cet utilisateur peut également lire les tableaux de bord qui ont été partagés avec lui.	Il n'y a pas de profil spécifique, mais ce rôle est généralement affecté à des prestataires individuels ou à des groupes, qui sont autorisés à définir manuellement les scores des indicateurs
pa_kpi_signal_admin Contenu par : admin	Permet à l'utilisateur d'ignorer un signal ou de réinitialiser la base de référence pour Signaux des KPI.	Propriétaire du processus qui a également suivi une formation en Analyse des performances. Nécessite également le rôle pa_viewer.
pa_target_admin Contenu par : pa_power_user, pa_admin	• Créez des cibles. • Lire, mettre à jour et supprimer toutes les cibles, y compris celles qu'ils ne possèdent pas. • Affectez des cibles aux indicateurs.	Gestionnaire qui sait quelles cibles définir, mais qui n'a peut-être pas d'autre contribution Analyse des performances
pa_threshold_admin Contenu par : pa_power_user, pa_admin	• Créez des seuils globaux. • Lire, mettre à jour et supprimer tous les seuils, y compris ceux dont ils ne sont pas propriétaires. • Affectez des seuils aux indicateurs.	Gestionnaire qui sait quels seuils définir, mais qui n'a peut-être pas d'autre contribution Analyse des performances
pa_analyst Contenu par : pa_power_user, pa_admin	• Mots-clés, expressions et mots vides d'analyse de texte CRUD • Lire les sources d'indicateurs.	Pas de profil spécifique, mais ce rôle serait affecté à des prestataires individuels ou à des groupes dont

Traduction automatique

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

Rôle	Autorisations	Persona typique
		l'expertise inclut des mots clés, des expressions et des mots vides pour les nuages de mots.
pa_power_user Contenu par : pa_admin Le rôle pa_power_user contient les rôles pa_viewer, pa_contributor, pa_target_admin, pa_analyst et pa_threshold_admin.	• Indicateurs et répartitions CRUD. • Widgets CRUD • Ajouter Analyse des performances des widgets aux tableaux de bord. • Configurations des index de texte CRUD pour l'analyse de texte. • Groupes de catégories CRUD. • Groupes d'indicateurs CRUD	Analyste d'affaires. Comprend les tickets Analyse des performances d'utilisation commerciale, ainsi que les exigences en matière d'indicateurs et de répartitions.
pa_data_collector Contenu par : pa_admin	• CRUD, planifiez et exécutez des tâches de collecte de données • Indicateur CRUD et sources de répartition • Lire certaines propriétés système • Unités système CRUD • Scripts CRUD et notifications automatisées • Groupes de catégories CRUD	Expert technique qui comprend la structure d'enregistrement de base de données sous-jacente de Analyse des performances
pa_admin Le rôle pa_admin contient les rôles pa_power_user, sn_pa_diagnostics.pa_diagnostic et pa_data_collector.	• Lire Analyse des performances les propriétés. • Accéder à la console d'administration • Lancer l'évaluation des dépendances	Analyse des performances Expert technique qui comprend également les besoins de l'entreprise.
administrateur	Le rôle d'administrateur système. Les utilisateurs dotés du rôle administrateur peuvent exécuter toutes les fonctions pa_admin, modifier les propriétés, créer des vues de base de données, créer des CRUD pour n'importe quel tableau de bord et affecter la propriété aux tableaux de bord.	Administrateur système

Traduction automatique

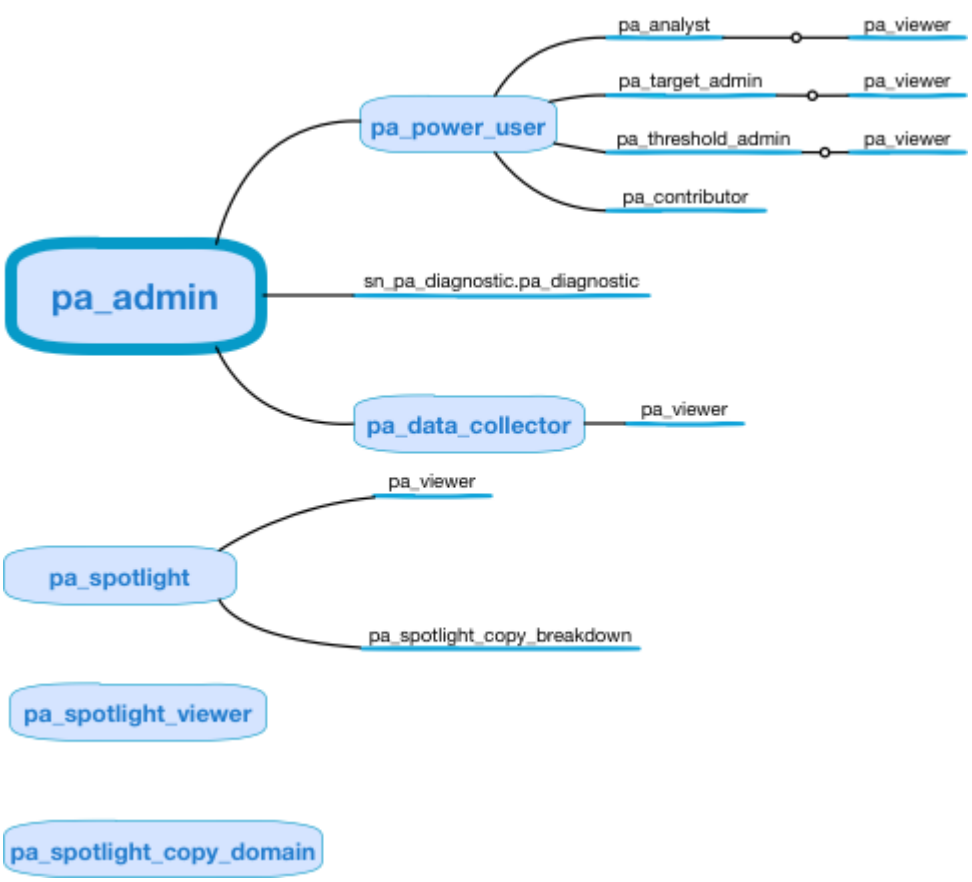
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Rôles Spotlight

Rôle	Autorisation	Persona typique
pa_spotlight Contient : pa_viewer, pa_spotlight_copy_breakdown	CRUD Groupes Spotlight et critères.	Expert qui comprend la logique métier des enregistrements nécessitant des rappels.
pa_spotlight_viewer	Accédez aux tableaux de bord à partir des solutions d'analyse et de génération de rapports Spotlight.	Prestataire qui a besoin de plus qu'un simple paramètre de priorité pour rappeler les enregistrements nécessitant une action.
pa_spotlight_copy_breakdown	Peut copier des groupes Spotlight dans plusieurs éléments d'une répartition.	Expert ou analyste d'entreprise Spotlight qui comprend l'applicabilité d'un groupe Spotlight par élément de répartition.
pa_spotlight_copy_domain	Peut copier des groupes Spotlight vers plusieurs domaines	Administrateur de domaine expert Analyse des performances

Hiérarchie des rôles

Certains rôles, tels que pa_power_user et pa_admin inclure d'autres rôles. Par exemple, pa_power_user inclut pa_contributor. Ce diagramme affiche la hiérarchie des rôles.



Traduction automatique

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

Rôles requis pour les actions

Module	Action	Rôle requis minimal
Console d'administration	Accès	pa_admin
Centre d’analyse (tableaux de résultats)	Vue	Aucune, puisque Quebec. Toutefois, les instances mises à niveau peuvent toujours nécessiter pa_viewer.
Indicateurs automatisés	CRUD	pa_data_collector ou pa_power_user
Calendriers d’automatisations	Lecture et suppression (d’autres restrictions de sécurité s’appliquent probablement)	pa_data_collector
Scripts d’automatisations	CRUD	pa_data_collector
Répartitions et éléments, y compris les relations de répartition	CRUD	pa_data_collector ou pa_power_user
Sous-groupes	CRUD	pa_data_collector ou pa_power_user
Combinaisons de couleurs pour les graphiques et les cibles	CRUD	pa_power_user
Tableaux de bord	Créez un tableau de bord. Mettre à jour un tableau de bord qu’ils ont créé, y compris la restriction d’accès par rôle.	Tous les rôles nécessaires pour accéder aux données à afficher, ou n’importe quel rôle
Tableaux de bord	Ajoutez Analyse des performances des widgets aux tableaux de bord que vous possédez.	pa_power_user
Tableaux de bord	Lire un tableau de bord qui a été partagé avec vous	Aucun rôle par défaut, mais les tableaux de bord peuvent nécessiter des rôles pour afficher leurs données. Pour plus d'informations, consultez Autorisations de tableau de bord.
Tableaux de bord	Mettez à jour, supprimez ou partagez un tableau de bord dont vous êtes propriétaire.	pa_power_user
Tableaux de bord	Mettez à jour, supprimez ou partagez n’importe quel tableau de bord. Réaffecter la propriété de n’importe quel tableau de bord.	admin (et rôle de tableau de bord dashboard_admin)
Tâches de collecte de données	Lecture, écriture, exécution	pa_data_collector

Traduction automatique

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

Module	Action	Rôle requis minimal
Évaluation de dépendance	Lancer l'évaluation des dépendances à partir d'un indicateur ou d'un formulaire de répartition	pa_admin
Indicateurs externes et répartitions	CRUD	pa_data_collector ou pa_power_user
Indicateurs de formule et manuels	CRUD	pa_power_user
Groupes d'indicateurs	CRUD	pa_power_user
Sources, indicateur ou répartition	CRUD	pa_data_collector
Cibles des indicateurs	Lire et modifier les cibles dont vous n'êtes pas propriétaire	pa_target_administrator
Cibles ou seuils d'indicateurs	Créez-en un. Lisez ou modifiez ceux que vous possédez.	Aucune, puisque Quebec. Toutefois, les instances mises à niveau peuvent toujours nécessiter pa_viewer.
Seuils d'indicateurs	Lisez et modifiez les seuils dont vous n'êtes pas propriétaire	pa_threshold_administrator
Analyse de formulaire	CRUD	pa_power_user
Signaux des KPI	Réinitialiser la base de référence ou ignorer le signal	pa_kpi_signal_admin
Répertorie dans toutes les applications	Accéder à une analyse interactive	Aucun rôle par défaut, mais certaines analyses interactives nécessitent des rôles pour afficher leurs tables
Gérer les diagnostics	Lecture, exécution, suppression	sn_pa_diagnostics.pa_diagnostic
Tâches planifiées de résumé d'e-mail	CRUD	pa_power_user
Feuilles des scores	CRUD	pa_power_user
Portail de services	Afficher les éléments visuels de Performance Analytics	Aucun rôle
Propriétés système	Modifier	administrateur
Propriétés système	Lecture	pa_data_collector pour certains, pa_admin pour tous
Unités système	CRUD	pa_data_collector
Analyse de texte	Configurer des configurations d'index de texte	pa_power_user
Analyse de texte	Afficher un widget de texte sur un tableau de bord	Aucune, puisque Quebec. Toutefois, les instances mises à niveau peuvent

Traduction automatique

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

Module	Action	Rôle requis minimal
		toujours nécessiter pa_viewer.
Mots clés, expressions ou mots vides d'analyse de texte	CRUD	pa_analyst
Qu'est-ce qui bouge ? Actualités, règles et générateurs de statistiques	Lire, modifier	pa_power_user
Widgets	CRUD	pa_power_user

Information associée

Autorisations de tableau de bord

Administration des rapports

Propriétés Analyse des performances

Ces propriétés système contrôlent le comportement de Analyse des performances.

Pour configurer les propriétés, accédez à **Analyse des performances** > **Système** > **Propriétés** ou à sys_properties_list.do.

Remarque :
Seules les propriétés de la Analyse des performances page Propriétés sont décrites ici. La page sys_properties.list contient d'autres propriétés qui affectent Analyse des performances. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Propriétés système disponibles .

Nettoyage de collection Propriétés de Performance Analytics

Plusieurs propriétés déterminent combien de temps Analyse des performances les scores et les instantanés sont conservés avant que la tâche de nettoyage planifiée ne les supprime.

Propriété	Description
com.snc.pa.dc.keep_scores_for.Fréquence	Nombre maximal de périodes avant aujourd'hui pendant lesquelles les scores sont collectés et conservés. Le nombre de périodes varie en fonction de la fréquence de collecte des scores, comme suit : quotidien ; Hebdomadaire; toutes les deux semaines ; quatre semaines ; Mensuel; tous les deux mois ; Trimestriel; par trimestre fiscal ; semestriellement ; Annuel; Par exercice fiscal Les scores supérieurs à cette limite ne sont pas collectés lors de la collecte de données. **Remarque :** Cette propriété peut être remplacée sur des indicateurs individuels.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : 732 ; 105; 53; 40; 60; 30; 20; 20; 20; 10; 10 • Emplacement : **Analyse des performances** > **Système** > **Propriétés**
com.snc.pa.dc.keep_snapshots_for.Fréquence	Nombre maximal de périodes avant aujourd'hui pendant lesquelles les listes d'enregistrements (instantanés) associés à un score sont collectées et conservées. Le nombre de périodes varie en fonction de la fréquence de collecte des scores, comme suit : quotidien ; Hebdomadaire; toutes les deux semaines ; quatre semaines ; Mensuel; tous les deux mois ; Trimestriel; par trimestre fiscal ; semestriellement ; Annuel; par exercice financier. Les instantanés supérieurs à cette limite ne sont pas collectés lors de la collecte des données. **Remarque :** Cette propriété peut être remplacée sur des indicateurs individuels. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 183 ; 26; 13; 10; 15; 8; 5; 5; 5; 3; 3 • Emplacement : **Analyse des performances** > **Système** > **Propriétés**

Exercice fiscal Propriétés Performance Analytics

Ces propriétés définissent l'année en cours de manière à ce qu'elle corresponde à Analyse des performances l'exercice fiscal de votre société.

Propriété	Description
com.snc.pa.fy_start	Début de l'exercice comptable de votre entreprise Plage : 1 (janvier) - 12 (décembre) Valeur par défaut : 1

Combinaison de couleurs par défaut Propriétés Performance Analytics

Ces propriétés définissent les couleurs par défaut pour l'ensemble du graphique et pour les cibles d'indicateurs.

Propriété	Description
com.snc.pa.indicator_target_default_color_schema	Schéma en couleur cible d'indicateur par défaut

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	Par défaut : feu de signalisation à 3 couleurs
com.snc.pa.chart_default_color_schema	Combinaison de couleurs de visualisation par défaut Par défaut : UI14 par défaut

Répartition et indicateur Propriétés de Performance Analytics

Ces propriétés définissent des limites sur les éléments de répartition et les indicateurs, principalement dans le contexte des visualisations.

Propriété	Description
com.snc.pa.scoresheet.max_éléments	Nombre maximal d'éléments d'une répartition qui peuvent être affichés dans une feuille des scores Valeur par défaut : 500
com.snc.pa.breakdown_element_cutoff	Nombre maximal d'éléments pouvant être pris par une répartition pour lesquels et Centre d'analyseDétails des KPI affichent ses éléments sans score. Un élément est sans score lorsqu'il remplit l'une des conditions suivantes : • Pour les scores en temps réel, l'élément n'a jamais eu de score. • Pour un indicateur de formule, l'élément n'a jamais eu de score dans un ou plusieurs des indicateurs de contribution. • Pour les scores collectés d'un indicateur automatisé, l'élément n'a jamais eu de score. Toutefois, si le nombre d'éléments qui seraient encore affichés dépasse la *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff* valeur, seuls les éléments qui ont une valeur de score ou de changement à la date sélectionnée sont affichés. Pour plus d'informations et d'exemples, reportez-vous à Scores et com.snc.pa.breakdown_element_cutoff collectés. **Remarque :** Ce paramètre n'affecte pas l'affichage des éléments sans correspondance. Par défaut : 50

Traduction automatique

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

Propriété	Description
com.snc.pa.scorecards.max_éléments_de_répartition	Nombre maximal d'éléments de répartition dans Centre d'analyse les listes Par défaut : 1 000
com.snc.pa.scorecard.breakdown.chart.max_lignes	Nombre d'éléments de répartition dans les visualisations Par défaut : 10
com.snc.pa.thresholds.frequency_intervals_in_the_past_limit	Nombre maximal d'intervalles de fréquence par le passé qu'une tâche de vérification de seuil analyse Valeur par défaut : 2
num_enregistrement_com.snc.pa.scorecard.max	Nombre d'enregistrements à charger automatiquement sur l'onglet Enregistrements de pour Centre d'analyse un indicateur unique. Si le nombre d'enregistrements dépasse la valeur de cette propriété, les enregistrements ne sont pas chargés automatiquement. Dans ce cas, l'utilisateur reçoit un message et un bouton s'affiche pour charger tous les enregistrements. Par défaut : 50 000
com.snc.pa.breakdown_element_ui_max_records	Déconseillé dans Centre d'analyse. Limite du nombre d'éléments à extraire pour une répartition. Utilisé pour les champs de recherche (tableau de bord de répartition, ancien tableau de résultats détaillé, etc.). Par défaut : 100
com.snc.pa.target_batch_operation_limit	S'applique uniquement à Détails des KPI: le nombre maximal de cibles qui peuvent être insérées ou mises à jour en une seule action en bloc sur la page Configuration des cibles. Si vous rencontrez des délais d'expiration lors de l'insertion ou de la mise à jour de cibles en bloc, envisagez de réduire cette limite. Par défaut : 100
com.snc.pa.widget.max_indicateurs_widget	Nombre maximal d'indicateurs de widgets, en plus de l'indicateur principal qui peuvent être ajoutés à un widget Par défaut : 7

Traduction automatique

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

Propriété	Description
com.snc.pa.widgets.respect_acl	Restreignez la visibilité des widgets suivant les ACL des indicateurs et des répartitions. Vrai|Faux. • Valeur par défaut sur les nouvelles instances : vrai • Valeur par défaut sur les instances mises à niveau antérieures Quebec: false

Propriétés du graphique pour Performance Analytics

Un *graphique* fait ici référence à un composant graphique d'un Analyse des performances widget ou du Centre d'analysefichier . Ces propriétés s'appliquent uniquement à l'interface utilisateur principale, et non aux visualisations dans les espaces de travail configurables.

Propriété	Description
com.snc.pa.default_chart_line_color	Couleur des scores dans les Centre d'analyse widgets et, y compris la ligne de tendance et le graphique à puces. • Format : RVBA • Par défaut : 106,183,239,1
com.snc.pa.text.trendline_points_for.Fréquence	Nombre maximal de points visibles dans la courbe de tendance de l'analyse de texte Par défaut : 30
com.snc.pa.default_chart_target_color	Couleur de la cible dans un graphique. • Format : Hexadécimal • Valeur par défaut : #506163
com.snc.pa.default_chart_personal_target_color	Couleur de ligne des cibles personnelles affichées sur le Centre d'analyse pour un indicateur unique. • Type : chaîne • Valeur par défaut : #879394
com.snc.pa.default_chart_threshold_color	Couleur du seuil dans un graphique. • Format : Hexadécimal • Valeur par défaut : #506163
com.snc.pa.default_chart_personal_threshold_color	Couleur de ligne des seuils personnels affichés sur le Centre d'analyse pour un indicateur unique.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : #879394
com.snc.pa.default_chart_area_color0	Couleur de la première zone de dégradé dans un graphique. • Format : RVBA • Par défaut : 106,183,239,1
com.snc.pa.default_chart_area_color1	Couleur de la deuxième zone de dégradé dans un graphique. • Format : RVBA • Par défaut : 106,183,239,0
com.snc.pa.navigator_line_color	Couleur de la ligne dans le navigateur graphique. • Format : RVBA. • **Par défaut :** 106,183,239,1
com.snc.pa.navigator_area_color0	Couleur de la première zone de dégradé dans le navigateur graphique. • Format : RVBA. • Par défaut : 204,204,204,0.25
com.snc.pa.navigator_area_color1	Couleur de la deuxième zone de dégradé dans le navigateur graphique. • Format : RVBA. • Par défaut : 204,204,204,0.5
com.snc.pa.navigator_mask_fill_color	Déconseillé dans le Centre d'analysefichier . Masquez la couleur de remplissage du navigateur de graphique. • Format : RVBA. • Par défaut : 106,183,239,0.25
com.snc.pa.spark_line_width	Largeur en pixels de la ligne du graphique. Utilisé uniquement sur le widget de la console. Valeur par défaut : 1
com.snc.pa.scorecard.breakdown.chart.name_max_length	Nombre maximal de noms d'éléments de légende dans un widget de répartition. Par défaut : 27

Traduction automatique

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

Collecteur de données Propriétés Performance Analytics

Les propriétés du collecteur de données vous permettent de configurer diverses limites pour Analyse des performances la collecte de données. Les propriétés sont configurées pour protéger le processus de collecte de données. Les valeurs par défaut conviennent à la plupart des environnements.

Remarque :
Essayez de ne pas augmenter ces valeurs au-delà de ce qui est nécessaire. En fonction de votre implémentation, l'augmentation de ces valeurs peut avoir un impact sur les performances. Si possible, consultez un expert du domaine ou un partenaire de mise en œuvre, qui pourra peut-être trouver une solution alternative pour augmenter la valeur de la propriété.

Propriété	Description
com.snc.pa.dc.script_timeout	Durée maximale, en secondes, d'exécution autorisée d'un script au cours d'un cycle de collecte de données, comme un script source d'indicateur ou un script de répartition. Cette limite s'applique individuellement pour chaque enregistrement traité par la tâche de collecte de données. Si un script dépasse cette limite, le travail de collecte de données ignore l'enregistrement actuel. Si vos scripts atteignent fréquemment la limite par défaut, simplifiez-les autant que possible avant de modifier cette propriété. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30
com.snc.pa.dc.query_time_limit	Durée maximale, en minutes, pendant laquelle une requête unique pour une tâche de collecte de données peut s'exécuter avant qu'un avertissement ne soit consigné. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 60
com.snc.pa.dc.max_source_indicateur_nombre_ligne_	Nombre maximal d'enregistrements qu'une tâche peut collecter à partir d'une source d'indicateur unique. **Important :** Cette propriété s'applique uniquement aux tâches qui n'utilisent pas une collecte de données optimisée. Si la collecte de données optimisée est activée, ce qui est la condition par défaut, consultez la propriété `com.snc.pa.dc.hsql.max_row_count_indicator_sou` Cette limite s'applique séparément à chaque source d'indicateur incluse dans une tâche de collecte de données. Le nombre

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	d'indicateurs associés à chaque source d'indicateur n'affecte pas cette limite. Par exemple, si une tâche de collecte de données collecte les scores de 12 indicateurs à partir de trois sources d'indicateurs, la tâche peut collecter un maximum de 150 000 enregistrements par défaut : 50 000 à partir de chaque source d'indicateur. **⚠ Avertissement :** • Si le nombre d'enregistrements qu'une source d'indicateur contient est supérieur à la valeur de cette propriété, aucun indicateur n'est collecté pour cette source d'indicateur. • Cette propriété peut être remplacée sur des sources d'indicateurs individuelles. Dans ce cas, la source de l'indicateur individuel peut ne pas être collectée même si le nombre de lignes est inférieur à la valeur de *com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source*. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 50 000
com.snc.pa.dc.hsql.max_source_indicateur_nombre_ligne	Nombre maximal d'enregistrements qu'une tâche peut collecter à partir d'une source d'indicateur unique. **ℹ Important :** Cette propriété s'applique uniquement aux tâches qui utilisent une collecte de données optimisée. Dans le cas contraire, *com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source* s'applique. Pour plus d'informations, consultez Optimisation de la collecte de données. Cette limite s'applique séparément à chaque source d'indicateur incluse dans une tâche de collecte de données. Le nombre d'indicateurs associés à chaque source d'indicateur n'affecte pas cette limite. Par exemple, si une tâche de collecte de données collecte les scores de 12 indicateurs à partir de trois sources d'indicateurs, la tâche peut collecter un maximum de 3 millions d'enregistrements par défaut : 1 million à partir de chaque source d'indicateur.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	Lors de la mise à niveau vers une version ultérieure à San Diego, le collecteur de données optimisé devient activé. Cette propriété remplace ensuite *.com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_sourc* La valeur par défaut de la nouvelle propriété est définie sur 1 million, sauf si la valeur de était *com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source* supérieure à 1 million. Dans ce dernier cas, la valeur de propriété d'origine est conservée. **⚠ Avertissement :** • Si le nombre d'enregistrements qu'une source d'indicateur contient est supérieur à la valeur de cette propriété, aucun indicateur n'est collecté pour cette source d'indicateur. • Cette propriété peut être remplacée sur des sources d'indicateurs individuelles. Dans ce cas, la source de l'indicateur individuel peut ne pas être collectée même si le nombre de lignes est inférieur à la valeur de *com.snc.pa.dc.hsql.max_row_count_indicator_s* • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000 000
com.snc.pa.dc.max_limite_éléments_de_répartition	Nombre maximal d'éléments de répartition récupérés par la collecte de données pour chaque source de répartition. Si le nombre d'éléments sur une source de répartition dépasse cette limite, le collecteur de données ne collecte pas les scores de cette source de répartition. **Important :** Cette propriété s'applique uniquement aux tâches qui n'utilisent pas une collecte de données optimisée. Pour une collecte de données optimisée, reportez-vous à la propriété *com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_limi* Optimisation de la collecte de donnéesVoir aussi . Cette limite s'applique séparément à chaque source de répartition incluse dans une tâche de collecte de données. Le nombre de

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	répartitions associées à chaque source de répartition n'affecte pas cette limite. Par exemple, si une tâche de collecte de données collecte les scores de 12 répartitions à partir de trois sources de répartition, la tâche peut collecter un maximum de 30 000 enregistrements par défaut : 10 000 à partir de chaque source de répartition. **⚠ Avertissement :** L'augmentation de cette limite augmente la charge de traitement sur le nœud. Cette propriété est gérée différemment selon que la collection imbriquée est activée ou non : Si la collection imbriquée est activée, seuls les éléments avec des scores non nuls comptent dans cette limite. Le décompte est effectué au fur et à mesure de l'exécution du travail de collecte de données. Lorsque le nombre d'éléments avec des scores atteint cette limite, la source de répartition est désactivée et les scores sont effacés de la mémoire. Lorsque la collecte imbriquée n'est pas activée, tous les éléments d'une source de répartition sont comptés par rapport à la limite. Le décompte a lieu avant la collecte des scores. Prenons le cas où la limite par défaut de 10 000 éléments est appliquée à une source de répartition comportant 1 million d'éléments, dont 5 000 ont des scores. Sous collection imbriquée, la tâche collecte les scores de ces 5 000 éléments. Lorsque la collecte imbriquée est désactivée, la tâche ne collecte aucun score pour cette source de répartition. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 000
com.snc.pa.dc.hsql.max_limite_éléments_de_répartition	Nombre maximal d'éléments de répartition récupérés par la collecte de données pour chaque source de répartition. Si le nombre d'éléments sur une source de répartition dépasse cette limite, le collecteur de

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	données ne collecte pas les scores de cette source de répartition. **Important :** Cette propriété s'applique uniquement aux tâches qui utilisent une collecte de données optimisée. Dans le cas contraire, *com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit* s'applique. Pour plus d'informations, consultez Optimisation de la collecte de données. Cette limite s'applique séparément à chaque source de répartition incluse dans une tâche de collecte de données. Le nombre de répartitions associées à chaque source de répartition n'affecte pas cette limite. Par défaut, le nombre d'éléments de répartition n'est pas limité. Si vous rencontrez des problèmes de performances sur des tâches avec des sources de répartition comportant un grand nombre d'éléments, envisagez de définir une limite en concertation avec Service et assistance client. Lors de la mise à niveau vers une version ultérieure à , la San Diegocollecte de données optimisée est activée. Cette propriété remplace ensuite *.com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit* • Type : nombre entier • Valeur par défaut : -1
com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_level2_limit	Nombre maximal d'éléments de répartition autorisés dans une matrice de deux répartitions. Si cette limite est dépassée, les éléments de répartition de la matrice ne sont pas collectés. **Important :** Cette propriété s'applique uniquement aux tâches qui n'utilisent pas une collecte de données optimisée. Pour une collecte de données optimisée, reportez-vous à la propriété *com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_leve* Optimisation de la collecte de donnéesVoir aussi . Par exemple, avec une limite par défaut de 1 million d'éléments, une répartition de premier niveau avec 10 000 éléments et une répartition de deuxième niveau avec 500, la matrice résultante de 5 millions d'éléments

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	n’est pas collectée. Si la répartition de premier niveau ne comportait que 1 000 éléments, les 500 000 éléments qui en résultent seraient collectés. **Remarque :** Cette limite est également affectée par la `com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit` propriété. Aucune matrice de répartition n’est collectée lorsque l’une des sources de répartition dépasse cette limite. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000 000
com.snc.pa.dc.hsql.max_éléments_de_répartition_limite_niveau2	Nombre maximal d’éléments de répartition autorisés dans une matrice de deux répartitions. Si cette limite est dépassée, les éléments de répartition ne sont pas collectés. **Important :** Cette propriété s’applique uniquement aux tâches qui utilisent une collecte de données optimisée. Consultez Optimisation de la collecte de données. Par défaut, aucune limite n’est fixée quant au nombre d’éléments de répartition dans une matrice. Si vous rencontrez des problèmes de performances sur des tâches avec des sources de répartition comportant un grand nombre d’éléments, envisagez de définir une limite en concertation avec Service et assistance client. **Remarque :** Cette limite pourrait être affectée par la `com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_limi` propriété. Si cette limite est définie, aucune matrice de répartition n’est collectée lorsque l’une des sources de répartition dépasse cette limite. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : -1
com.snc.pa.dc.max_error_count	Nombre maximal d’erreurs qui peuvent se produire pour une seule tâche de collecte de données exécutée avant l’arrêt de la collecte de données. Les erreurs lors de la collecte de données se produisent généralement en raison d’un

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	script non valide ou lorsque vous rencontrez la limite du délai d'expiration du script. Si vous rencontrez cette limite, examinez tous les scripts qui s'exécutent pendant la collecte de données pour vous assurer qu'ils sont valides et fonctionnent comme prévu. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 500
com.snc.pa.dc.max_enregistrements	Nombre maximal d'ID système stockés dans un seul enregistrement d'instantané [pa_snapshots]. Un enregistrement d'instantané est créé pour chaque score collecté, et un champ de cet enregistrement contient tous les ID système des enregistrements qui contribuent au score. Si cette limite est dépassée, un enregistrement d'instantané est créé avec le nombre maximal d'enregistrements. Cette limite s'applique uniquement lorsque **l'option Collecter des enregistrements** est sélectionnée pour un indicateur. Par exemple, imaginons que vous utilisez la limite par défaut de 5 000 et que vous exécutez une tâche dans laquelle 5 010 enregistrements contribuent au score. Le système crée un enregistrement d'instantané avec une liste séparée par des virgules des 5 000 premiers ID système du champ sys_id. En règle générale, la limite par défaut fournit suffisamment de détails sur les enregistrements collectés. L'augmentation de cette limite peut avoir un impact sur les performances lors de la collecte de données ou lors de l'exécution d'opérations sur la table Instantané. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5 000

Scores et com.snc.pa.breakdown_element_cutoff collectés

Les éléments d'une répartition que le Centre d'analyse et Détails des KPI affichent pour une date sélectionnée dépendent du nombre d'éléments et de la valeur de *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff*.

En général, lorsque le nombre d'éléments d'une répartition dépasse *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff*, les Centre d'analyse et Détails des KPI n'affichent que les éléments qui ont déjà eu un score.

Traduction automatique

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

Pour un indicateur de formule, les éléments qui ont déjà eu un score pour tous les indicateurs automatisés de contribution sont affichés. Il n'est pas nécessaire que ces scores soient identiques à la même date. L'exigence est seulement que pour chaque indicateur de contribution, à une certaine date, il y ait eu un score pour l'élément.

Pour les scores collectés d'un indicateur automatisé, c'est-à-dire pour tous les scores autres que les scores en temps réel, il existe deux comportements :

- Si le nombre d'éléments ayant déjà eu un score est inférieur à la limite fixée dans `com.snc.pa.breakdown_element_cutoff`, tous ces éléments sont répertoriés pour n'importe quelle date sélectionnée. Les éléments qui n'ont pas de score pour la date sélectionnée sont toujours répertoriés pour cette date. Ce comportement est identique à celui des scores en temps réel.
- Si le nombre d'éléments ayant déjà reçu un score est supérieur à la limite fixée dans `com.snc.pa.breakdown_element_cutoff`, seuls les éléments ayant un score ou une valeur de changement pour une date sélectionnée sont répertoriés pour cette date. Les éléments qui n'ont pas de score ou de valeur de changement pour cette date ne sont pas répertoriés, qu'ils aient ou non un score pour une autre date.

Conseil :

Pour éviter que des éléments avec des scores null n'apparaissent dans les Centre d'analyse indicateurs ou Détails des KPI pour les indicateurs automatisés, pensez à définir une valeur faible pour `com.snc.pa.breakdown_element_cutoff`, telle que 0 ou 1. Cependant, les éléments avec des scores null peuvent toujours apparaître pour les scores en temps réel et les indicateurs de formule.

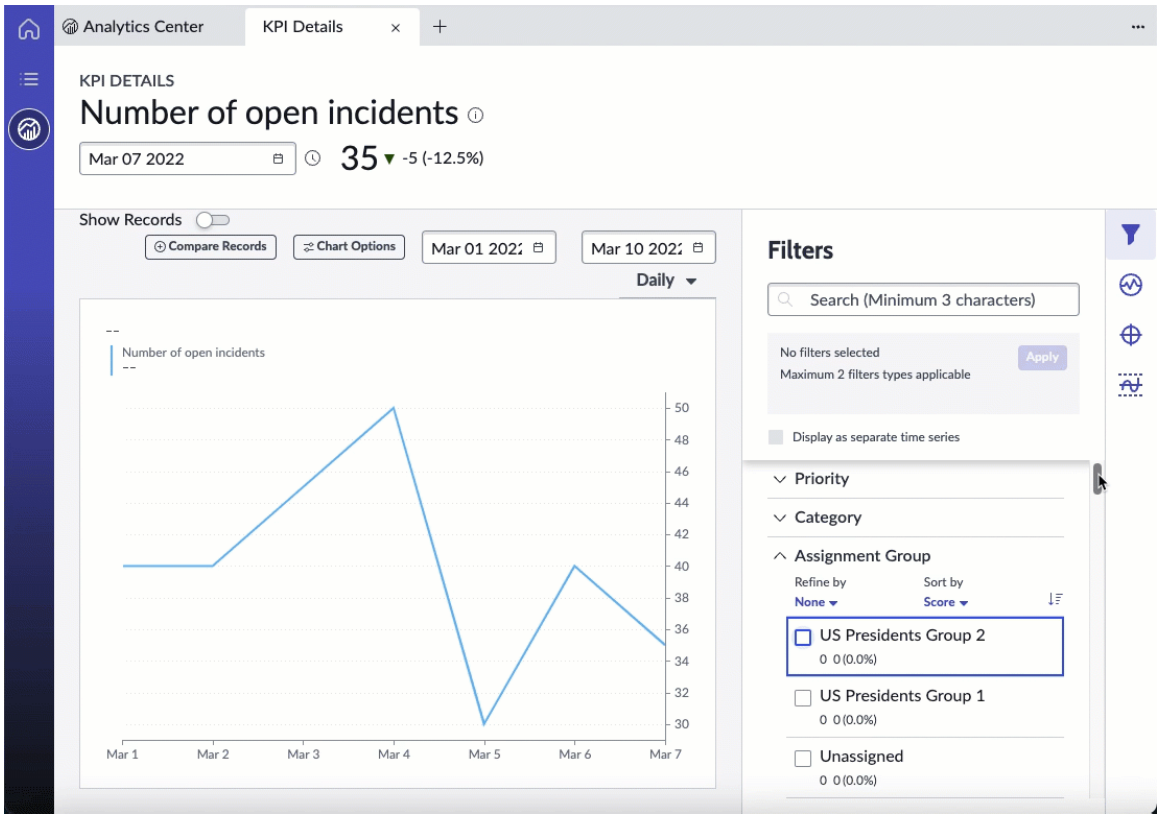
Example: Scores apparaissant pour les indicateurs automatisés avec des valeurs de com.snc.pa.breakdown_element_cutoff différentes

Cet exemple permet Détails des KPI d'explorer la répartition du groupe d'affectation pour l'indicateur « Nombre d'incidents ouverts ». La répartition du groupe d'affectation sur l'instance utilisée dans l'exemple comporte un peu moins de 50 éléments.

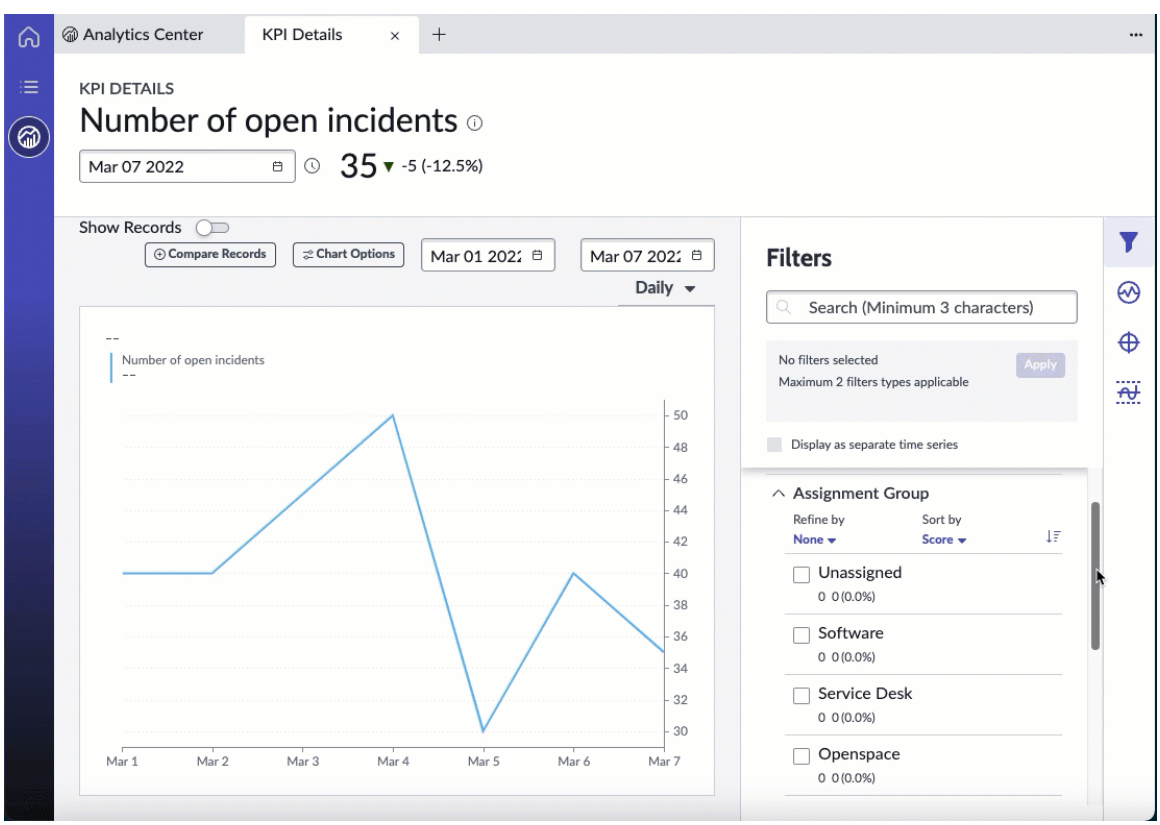
Le premier est le cas par défaut, où `com.snc.pa.breakdown_element_cutoff`=50. Cette valeur est supérieure au nombre d'éléments du groupe d'affectation. Par conséquent, tous les éléments du groupe de répartition sont affichés pour toutes les dates sélectionnées.

Traduction automatique

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



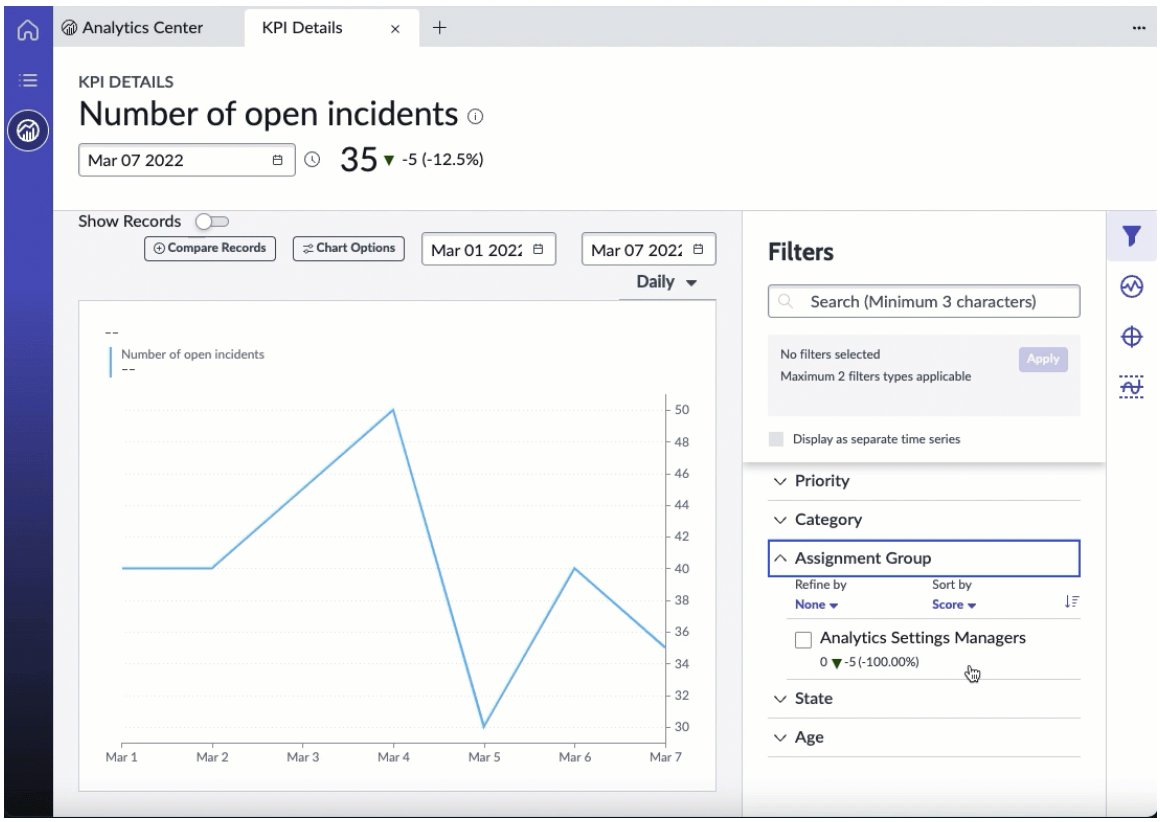
Le cas suivant est où *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff*=10. Le nombre d'éléments dans la répartition du groupe d'affectation dépasse largement cette valeur. Cependant, seuls huit éléments ont déjà été notés. Ce nombre est inférieur à la valeur seuil de 10, donc pour n'importe quelle date, les huit éléments sont affichés, même lorsqu'ils sont nuls.



Traduction automatique

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

Enfin, il y a le cas où *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff*=5. Ce nombre est inférieur au nombre d'éléments qui ont déjà eu un score. Désormais, seuls les éléments avec une valeur non nulle ou une valeur modifiée à la date sélectionnée sont affichés à cette date. Différents éléments sont ainsi affichés pour des dates différentes.

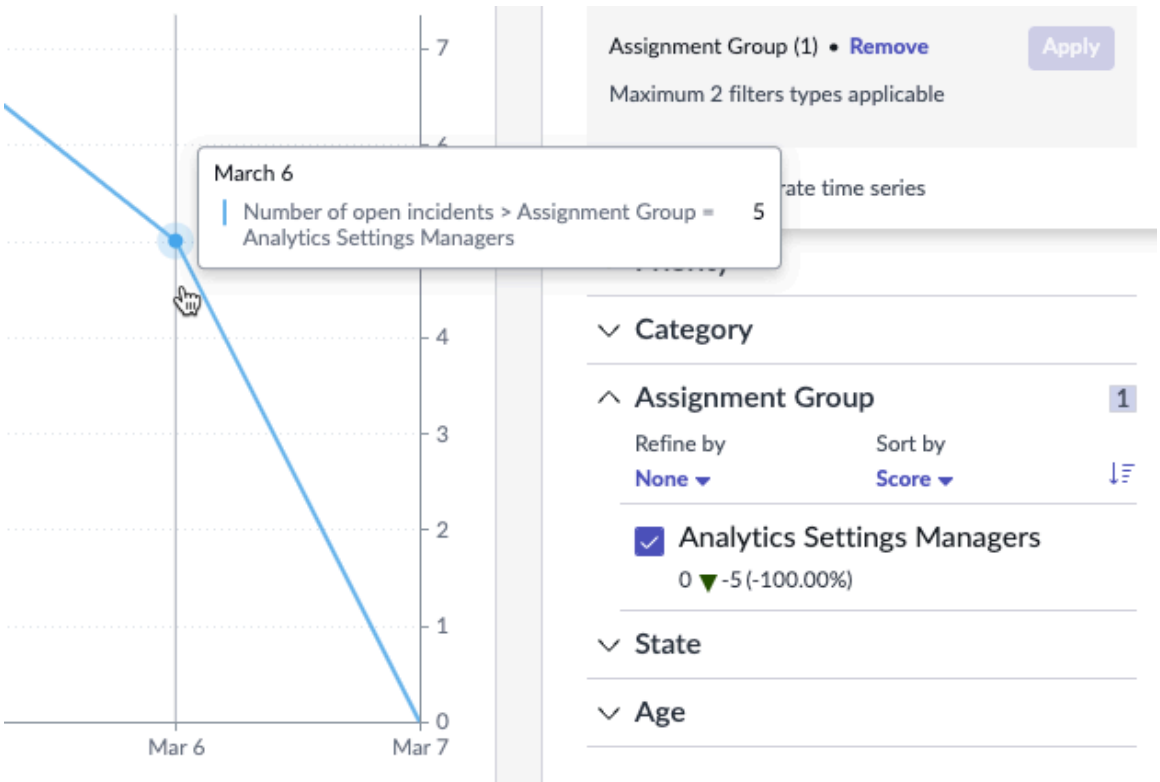


Traduction automatique

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

Remarque :

L'élément Gestionnaire des paramètres d'analyse est affiché pour le 7 mars malgré sa valeur nulle. Il est affiché parce qu'il avait une valeur de 5 pour la période de collecte précédente et a donc une valeur de changement de -5 pour le 7 mars.



Évaluation de dépendance

L'évaluation des dépendances vous permet d'afficher, d'analyser et de modifier vos composants Performance Analytics, y compris les widgets, les indicateurs et les répartitions, à partir d'une vue unique. En consultant la hiérarchie des composants et les relations entre eux, vous pouvez voir immédiatement qui est impacté par un changement et quels sont les effets de vos changements.

L'évaluation des dépendances se compose de plusieurs composants :

Arborescence de haut en bas

L'arborescence de haut en bas affiche les composants d'une entité Performance Analytics dans une vue hiérarchique. Si vous lancez l'évaluation des dépendances sur un tableau de bord, par exemple, l'arborescence de haut en bas affiche les nœuds pour chacun des onglets du tableau de bord. Lorsque vous sélectionnez un onglet de tableau de bord, l'arborescence se développe pour afficher les nœuds qui représentent chacun des widgets sur le tableau de bord.

Arborescence ascendante

L'arborescence ascendante indique où une entité Performance Analytics est utilisée dans votre instance. Si vous sélectionnez **Afficher le champ Utilisé par dans** le menu contextuel d'un composant d'arborescence, l'arborescence affiche tous les endroits où cette entité est utilisée.

Cliquez sur l'icône de réinitialisation ( ) pour revenir à l'arborescence de haut en bas.

Résumés des composants

Cliquez sur l'icône d'informations ( ) pour afficher un résumé du composant.

Autres actions

Traduction automatique

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

Cliquez sur l'icône de menu contextuel (☰) dans n'importe quel composant pour afficher les actions disponibles pour ce composant. Celles-ci incluent la modification du composant, l'affichage de la carte de schéma du composant et l'aperçu d'un widget.

Remarque :
L'arborescence est persistante. Lorsque vous revenez à l'évaluation des dépendances, l'arborescence affiche la même configuration que lors de la dernière visite.

Lancer l'évaluation des dépendances

Utilisez l'arborescence d'évaluation des dépendances pour afficher et modifier Analyse des performances les composants, y compris les widgets, les indicateurs et les répartitions, à partir d'une vue unique. Vous pouvez voir les effets de vos changements immédiatement.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'arborescence Évaluation des dépendances s'ouvre dans la même fenêtre de navigateur que celle à partir de laquelle vous l'avez lancée. Modifiez les fenêtres ouvertes dans des fenêtres contextuelles afin de ne pas avoir à naviguer entre les fenêtres du navigateur ou à ne pas perdre le contexte. Cette tâche décrit comment lancer une évaluation des dépendances à partir de la liste Tableaux de bord. Vous pouvez également accéder à l'un des emplacements suivants, sélectionner un élément dans la liste, puis cliquer sur **Lancer l'évaluation des dépendances** dans les liens connexes :

- **Analyse des performances** > **Widgets**
- **Analyse des performances** > **Scripts**
- **Analyse des performances** > **Indicateurs** > **Indicateurs automatisés**
- **Analyse des performances** > **Indicateurs** > **Indicateurs manuels**
- **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources d'indicateurs**
- **Analyse des performances** > **Répartitions** > **Répartitions automatisées**
- **Analyse des performances** > **Répartitions** > **Répartitions manuelles**
- **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources de répartition**
- **Analyse des performances** > **Tableaux de résultats**

Remarque :
Dans un Centre d'analyse , sélectionnez le menu contextuel, puis **sélectionnez Lancer l'évaluation des dépendances**.

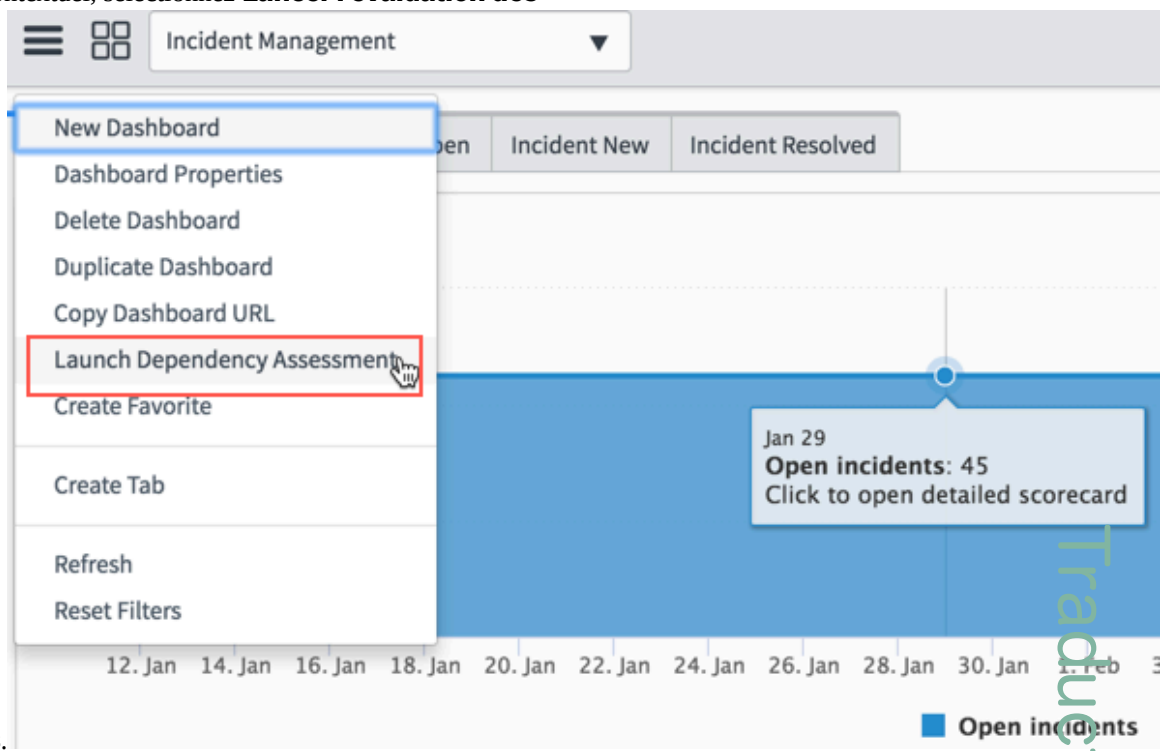
Procédure

1. Accédez à la **Analyse des performances** > **Tableaux de bord** > ou **Libre-service** > **Tableaux de bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez analyser.

Traduction automatique

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

3. Dans le menu contextuel, sélectionnez **Lancer l'évaluation des dépendances**.



Vous pouvez également sélectionner **Propriétés du tableau de bord** et cliquer sur **Lancer l'évaluation des dépendances** dans les liens connexes.

Résultats

L'arborescence du tableau de bord sélectionné s'ouvre.

Arborescence d'évaluation des dépendances

L'arborescence permet aux utilisateurs administrateurs de voir les relations entre les entités PA et de connaître l'impact des changements apportés à n'importe quel nœud de la hiérarchie de l'arborescence.

L'arborescence d'évaluation des dépendances se compose d'une variété de nœuds possibles et d'une légende. Les nœuds représentent les entités Performance Analytics. Pointez sur un nœud pour afficher le type du nœud mis en surbrillance dans la légende. Lorsque vous cliquez sur un nœud dans l'arborescence, les nœuds enfants s'ouvrent. S'il y a plus de huit noeuds dans un niveau de l'arborescence, six sont affichés et un septième noeud indique combien de noeuds ne sont pas affichés. Cliquez sur ce nœud pour afficher une liste des autres nœuds.

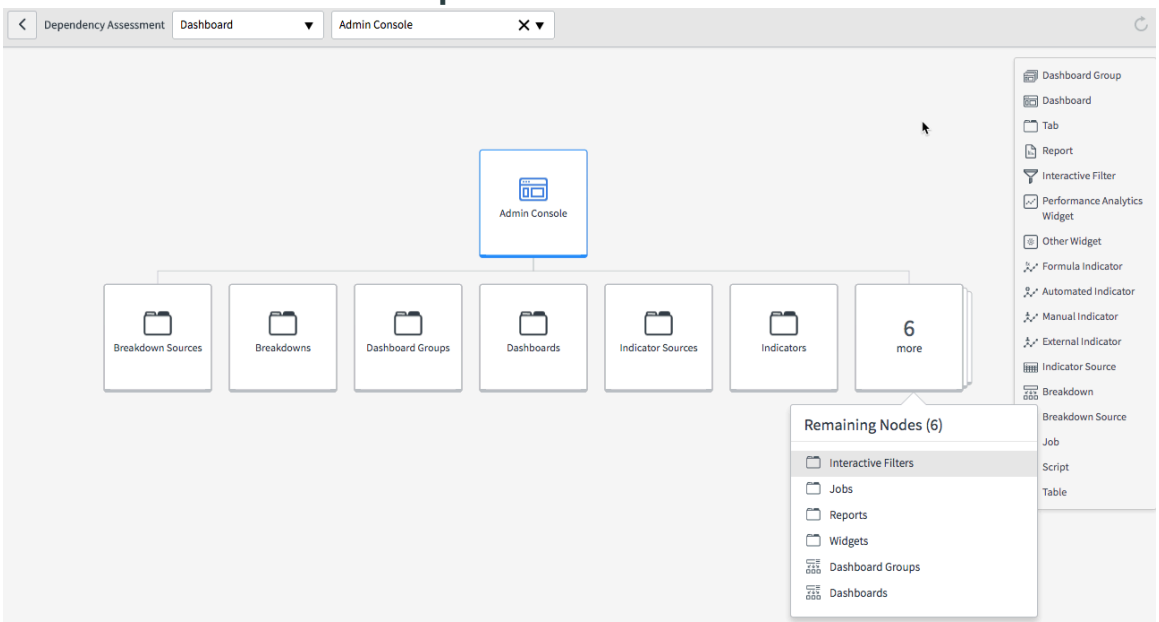
L'en-tête de l'arborescence contient des listes de choix permettant de modifier le type et une valeur de l'entité PA. L'arborescence est mise à jour en fonction de vos choix. Cliquez sur le bouton de réinitialisation ( ) pour revenir à l'arborescence au point de départ avec uniquement le parent de premier niveau et ses nœuds enfants immédiats.

Chaque nœud dispose d'un menu contextuel ( ) dans lequel vous pouvez choisir parmi un certain nombre d'actions. Choisissez **Afficher le champ Utilisé par** pour modifier l'arborescence et indiquer où un nœud est utilisé dans votre instance. Consultez Arborescence ascendante pour plus d'informations.

Traduction automatique

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

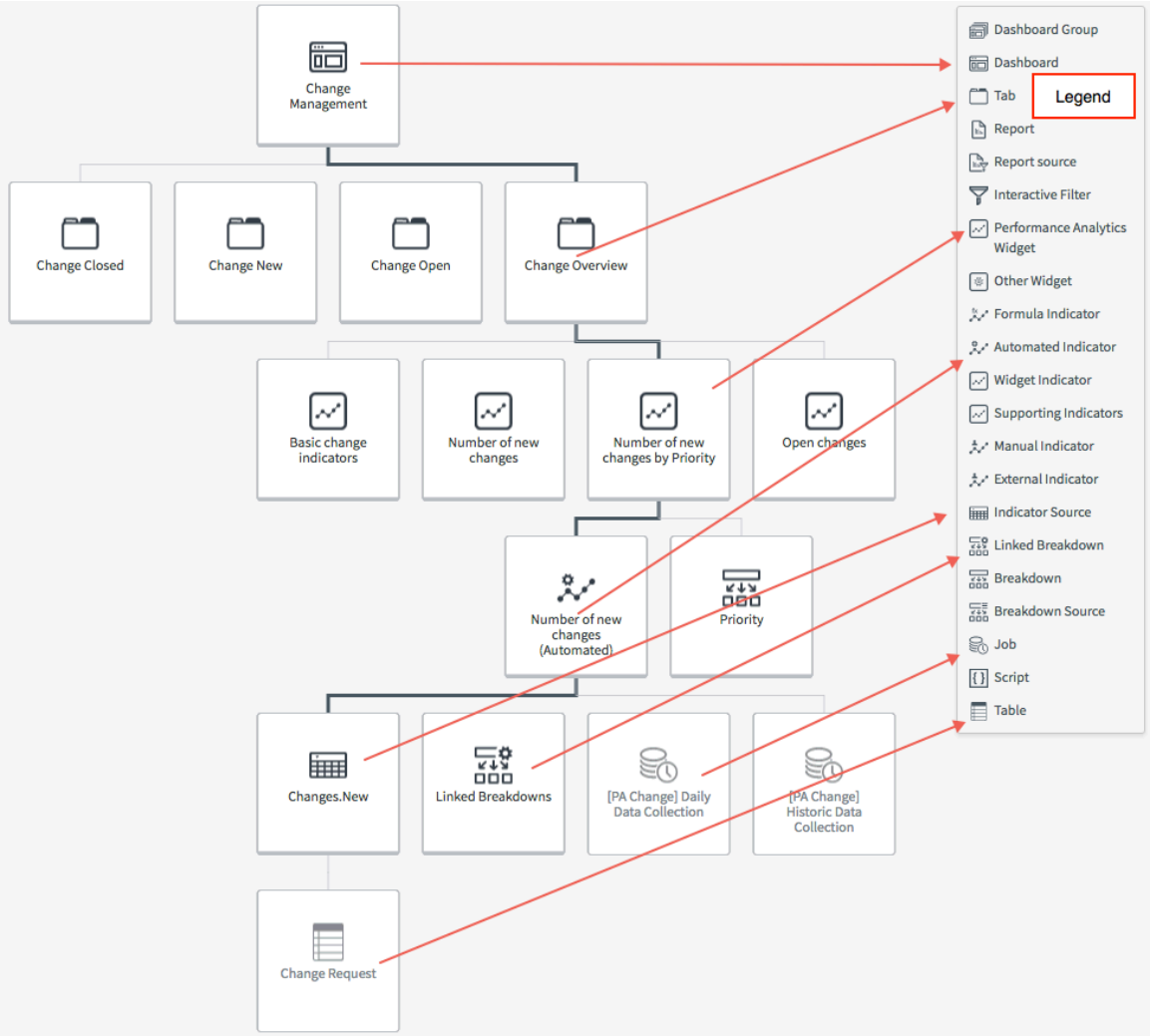
Arborescence d'évaluation des dépendances



La figure ci-dessous donne un exemple d'arborescence de haut en bas, à partir d'un tableau de bord au niveau supérieur, de ses onglets au deuxième niveau, des widgets de l'un des onglets du tableau de bord au troisième niveau, etc. L'arborescence de l'exemple montre toutes les répartitions et tous les indicateurs de support tels qu'ils sont définis dans le formulaire Répartition.

Traduction automatique

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



Information associée

Répartitions de Performance Analytics

Arborescence ascendante

Vous pouvez voir où n'importe quel élément de l'arborescence est utilisé. Cela est utile lorsque vous souhaitez modifier un élément tel qu'un indicateur ou une répartition et voir l'effet de votre modification sur d'autres éléments PA.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Lancer l'évaluation des dépendances sur l'entité Performance Analytics que vous souhaitez examiner.

   a. Accédez à la **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.

   b. Sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez examiner ou le tableau de bord qui utilise l'entité que vous souhaitez examiner.
   Dans cet exemple, nous commençons par le tableau de bord Utilisation par demandeur.

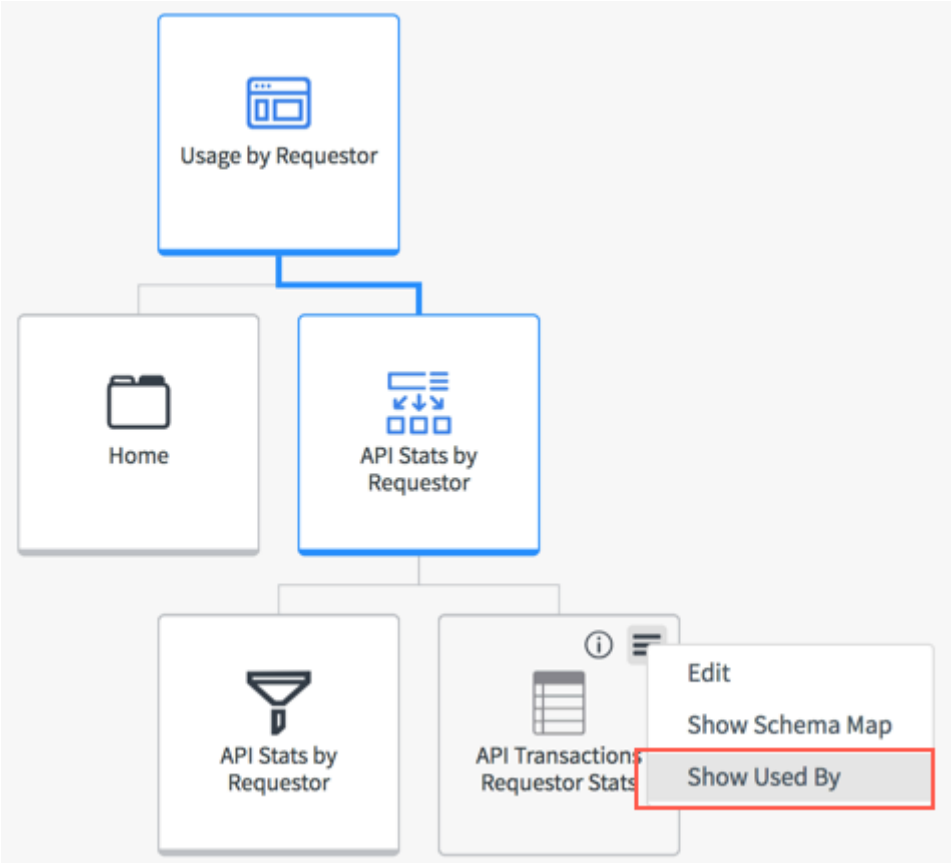
   c. Dans le menu contextuel ( ), sélectionnez **Lancer l'évaluation des dépendances**.

Traduction automatique

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

2. Développez l'arborescence pour localiser l'entité que vous souhaitez examiner.

3. Cliquez sur le menu contextuel ( ) de l'entité et sélectionnez **Afficher le champ Utilisé par**.



4. L'arborescence de haut en bas est remplacée par une vue qui affiche toutes les entités qui utilisent l'entité sélectionnée.
Dans ce cas, la table Statistiques du demandeur de transactions d'API est utilisée par une source de répartition, trois rapports et deux filtres interactifs :

5. Cliquez sur le bouton de réinitialisation ( ) pour revenir à l'arborescence de la sélection de base, comme indiqué dans l'en-tête.

Navigation dans l'arborescence

Pour naviguer efficacement dans l'arborescence de la console d'administration, il est bon de savoir ce qu'indiquent les différentes icônes et autres données visuelles de l'arborescence.

Traduction automatique

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

Déplacement dans l'arborescence

Vous pouvez cliquer et faire glisser l'arborescence pour afficher les nœuds qui se trouvent en dehors de l'écran. Vous pouvez également utiliser Ctrl+A, puis utiliser les touches fléchées pour déplacer l'arborescence. Utilisez la touche de tabulation pour revenir au premier nœud de l'arborescence.

Types de nœuds

Les types de noeuds reflètent les différentes caractéristiques de Analyse des performances. Lorsque vous cliquez sur un nœud, ses entités enfants se développent au niveau suivant de l'arborescence.

Nœuds liés au tableau de bord

Les nœuds de groupe de tableaux de bord se développent en tableaux de bord. Les tableaux de bord se développent en onglets de tableau de bord, même si le tableau de bord ne comporte qu'un seul onglet. Les onglets du tableau de bord se développent dans le contenu de l'onglet.

Widgets

Les widgets ouvrent des nœuds qui affichent leurs composants.

Indicateurs

Tous les nœuds d'indicateurs s'ouvrent en nœuds pour leurs sources de composants, répartitions, tâches et scripts. Les nœuds d'indicateurs comprennent des indicateurs automatisés, de formule, de widget, manuels, externes et de prise en charge.

Rapports

Les rapports ouvrent des nœuds qui affichent leurs tables composantes.

Répartitions

Les répartitions ouvrent des nœuds qui affichent leurs sources.

Sources

Tous les nœuds sources (répartition, indicateur et sources de rapport) ouvrent des nœuds qui affichent leurs tables sources.

Lorsque vous cliquez sur un widget de texte, le fichier sous-jacent apparaît sous forme de fenêtre contextuelle sur l'arborescence. Les choix d'un menu contextuel s'affichent également dans une fenêtre contextuelle.

Icônes

Icône	Fonction	Actions du menu contextuel
	Groupe de tableaux de bord	Modifier
	Tableau de bord	• Modifier • Afficher le tableau de bord Lorsque vous sélectionnez Afficher le tableau de bord, le tableau de bord s'affiche dans une fenêtre contextuelle au-dessus de l'arborescence. Toutes les fonctionnalités du tableau

Traduction automatique

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

Icône	Fonction	Actions du menu contextuel
		de bord sont disponibles, y compris le partage, la configuration de la mise en page et l'ajout de widgets. Lorsque vous fermez la fenêtre contextuelle, l'arborescence est à nouveau visible. • Afficher le rapport utilisé par Lance le Arborescence ascendante qui affiche toutes les entités qui utilisent cette entité.
	Onglet Tableau de bord	• Modifier • Afficher le rapport utilisé par Lance le Arborescence ascendante qui affiche toutes les entités qui utilisent cette entité.
	Rapport	• Modifier Ouvre le rapport dans le concepteur de rapports dans une fenêtre contextuelle. Lorsque vous fermez la fenêtre contextuelle, l'arborescence est à nouveau visible. • Afficher le rapport utilisé par Lance le Arborescence ascendante qui affiche toutes les entités qui utilisent cette entité.
	Source des rapports	• Modifier • Afficher le rapport utilisé par

Traduction automatique

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

Icône	Fonction	Actions du menu contextuel
		Lance le Arborescence ascendante qui affiche toutes les entités qui utilisent cette entité.
	Filtre interactif	• Modifier • Afficher le rapport utilisé par Lance le Arborescence ascendante qui affiche toutes les entités qui utilisent cette entité.
	Widget Analyse des performances	• Modifier • Afficher un aperçu du widget Sélectionnez **Aperçu du widget** pour afficher le widget dans une fenêtre contextuelle. • Afficher le rapport utilisé par Lance le Arborescence ascendante qui affiche toutes les entités qui utilisent cette entité.
	Autre Widget	Aucun menu contextuel.
	Indicateur de formule	• Modifier • Afficher Centre d'analyse • Afficher le rapport utilisé par Lance le Arborescence ascendante qui affiche toutes les entités qui utilisent cette entité.
	Indicateur automatisé	• Modifier • Afficher Centre d'analyse • Afficher les scores

Traduction automatique

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

Icône	Fonction	Actions du menu contextuel
		• Afficher le rapport utilisé par Lance le Arborescence ascendante qui affiche toutes les entités qui utilisent cette entité.
	Indicateur de widgets	• Modifier • Afficher un aperçu du widget Sélectionnez **Aperçu du widget** pour afficher le widget dans une fenêtre contextuelle.
	Indicateurs de support	Modifier
	Indicateur manuel	Modifier
	Indicateur externe	Modifier
	Source de l'indicateur	• Modifier • Afficher la carte de schéma • Afficher le rapport utilisé par Lance le Arborescence ascendante qui affiche toutes les entités qui utilisent cette entité.
	Répartition liée	Aucun menu contextuel. Cliquez sur la vignette pour afficher les répartitions associées.
	Répartition	• Modifier • Afficher le rapport utilisé par Lance le Arborescence ascendante qui affiche toutes les entités qui utilisent cette entité.

Traduction automatique

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

Icône	Fonction	Actions du menu contextuel
	Source de répartition	• Modifier • Afficher la carte de schéma • Afficher le rapport utilisé par Lance le Arborescence ascendante qui affiche toutes les entités qui utilisent cette entité.
	Tâche	• Modifier • Exécuter maintenant • Afficher tous les journaux • Afficher le dernier journal exécuté • Afficher le rapport utilisé par Lance le Arborescence ascendante qui affiche toutes les entités qui utilisent cette entité.
	Script	Modifier
	Table	• Modifier • Afficher la carte de schéma • Afficher le rapport utilisé par Lance le Arborescence ascendante qui affiche toutes les entités qui utilisent cette entité.
	Widget de filtre	• Modifier • Afficher un aperçu du widget Sélectionnez **Aperçu du widget** pour afficher le widget dans une fenêtre contextuelle.

Traduction automatique

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

Icône	Fonction	Actions du menu contextuel
		• Afficher le rapport utilisé par Lance le Arborescence ascendante qui affiche toutes les entités qui utilisent cette entité.

Autres données visuelles

Chaque nœud comporte une ou plusieurs de ces icônes. Pointez sur le coin supérieur droit du nœud pour les afficher.

Bouton d'informations [ⓘ]

Cliquez sur le bouton d'informations pour afficher plus de détails sur le nœud. Le panneau d'informations d'un nœud affiche différentes informations selon le type de nœud, mais tous les panneaux d'informations ont un bouton **Ouvrir l'enregistrement** . Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement** pour ouvrir l'enregistrement et le modifier.

Menu contextuel [☰]

Cliquez sur l'icône du menu contextuel pour effectuer d'autres actions sur la source du nœud.

Indicateurs d'erreur [⚠]

Ouvrez l'élément auquel le nœud fait référence afin de pouvoir corriger tous les problèmes.

Séparation de domaine et Analyse des performances

Domain Separation est pris en charge pour Analyse des performances. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder. Analyse des performances prend en charge la collecte de scores à partir de plusieurs domaines et peut être configuré pour activer une administration spécifique au domaine. La fonctionnalité de configuration de domaine étendue est disponible pour les clients ayant des domaines complexes.

Niveau de prise en charge : Amélioré

- Inclut les niveaux **Basique** et **Standard**.
- Le processus piloté par les données permet aux clients du fournisseur de service de modifier la logique métier basée sur des cas d'utilisation définis. Ces configurations sont basées sur l'interface utilisateur et sont sécurisées de sorte que les configurations d'un client ne peuvent pas en affecter une autre.
- Les locataires de l'instance doivent être en mesure de configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) pour eux-mêmes. Cette logique et ces paramètres sont attendus pour un fonctionnement normal de l'application.

Exemple de cas d'utilisation : les locataire-clients d'un environnement partagé doivent être en mesure de modifier la matrice d'impact, d'urgence ou de priorité pour définir la priorité au sein de leur domaine.

Traduction automatique

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

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

Besoins

- Un version d'abonnement entièrement activée de Analyse des performances. Reportez-vous à la section Activation de votre abonnement Performance Analytics.
- Le module d'extension Domain Support — Domain Extension Installer.

Avertissement :
Les instances avec un grand nombre de domaines, comme c'est généralement le cas pour les fournisseurs de services multiples (MSP), peuvent subir une dégradation des performances lors de la récupération des Analyse des performances scores. Pour une solution potentielle, voir KB1516963 . L'accès à Now Support est requis.

Approches de la séparation de domaine

Il existe trois approches de la séparation de domaine dans Analyse des performances:

Global

Les Analyse des performances enregistrements, tels que les indicateurs et les répartitions, se trouvent tous dans le domaine global. Les travaux de collecte de données respectent les domaines des enregistrements de table de faits, tels que les incidents, lorsqu'ils collectent des scores d'indicateurs. Les utilisateurs ne voient les scores que dans les domaines sur lesquels ils ont une visibilité. Solutions Analyse de la plateforme Utilisez cette approche. C'est l'approche la plus adaptée dans la plupart des cas.

Spécifique au domaine

Les Analyse des performances enregistrements eux-mêmes sont séparés par domaine. Chaque domaine comporte des utilisateurs dotés de pa_admin et d'autres rôles de gestion Analyse des performances.

Hybride

Les enregistrements de bas niveau Analyse des performances , tels que les sources d'indicateurs, sont globaux. Les enregistrements de haut niveau Analyse des performances , tels que les widgets, sont séparés par domaine. Les utilisateurs pa_admin gèrent les enregistrements globaux de bas niveau. Chaque domaine a des utilisateurs dotés de rôles tels que pa_power_user pour gérer des enregistrements de haut niveau. Cette approche est avancée.

Pour en savoir plus, consultez :

- Approches de Performance Analytics avec Domain Separation
- Performance Analytics pour les fournisseurs de services gérés
- Gestion des portefeuilles de projets SPM, Domain Separation et fournisseurs de services gérés

Fonctionnalités étendues pour les domaines complexes

Vous pouvez étendre la prise en charge de Domain Separation avec Analyse des performances les fonctionnalités suivantes, conçues spécialement pour les clients ayant des domaines complexes à gérer :

Configurations hiérarchiques multi-domaines

Regroupez les domaines en fonction de leur visibilité pour un groupe d'utilisateurs ou sous d'autres conditions. Collectez les scores sur certains, tous les domaines enfants de ces domaines, ou aucun d'entre eux. Décidez s'il faut déployer les scores de domaine enfant sur le domaine

Traduction automatique

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

parent, et si c'est pour tous les enfants ou seulement ceux qui sont explicitement présents dans la configuration.

Collecter des scores agrégés

Combinez les scores de plusieurs domaines dans une configuration de domaine pour créer un score agrégé.

Filtrage du tableau de bord par domaine

Filtrez les tableaux de bord pour afficher les scores par domaine ou par agrégat de domaines, comme vous le feriez par répartition.

La fonctionnalité étendue est disponible dans le module d'extension Performance Analytics — Domain Separation Support. Les exigences générales relatives à la séparation des domaines s'appliquent Analyse des performances également.

La fonctionnalité étendue prend uniquement en charge l'approche globale de Domain Separation.

Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité étendue, consultez : Regroupement de domaines dans Analyse des performances des configurations de domaines

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Approches de Performance Analytics avec Domain Separation

Lorsque vous utilisez Analyse des performances Domain Separation, vous pouvez collecter des scores spécifiques à un domaine. Vous pouvez utiliser des enregistrements de table globaux ou spécifiques au Analyse des performances domaine, ou même une combinaison des deux.

Approche globale et collecte de scores spécifiques au domaine

Vous pouvez conserver tous les enregistrements, tels que les Analyse des performances indicateurs, les répartitions et les widgets, dans le domaine Global. Dans ce cas, vous appliquez Domain Separation par le biais de travaux de collecte de données spécifiques au domaine.

Pour configurer une tâche de collecte de données spécifique au domaine, ajoutez une **tâche Exécuter en tant qu'utilisateur** à la tâche. **Exécuter en tant qu'utilisateur** détermine le contexte de domaine dans lequel la tâche de collecte de données s'exécute. Pour plus d'informations, consultez Créer ou planifier une tâche de collecte de données.

Vous pouvez également spécifier une configuration de domaine. Les configurations de domaine font partie du module d'extension pour la prise en charge des domaines, destiné à faciliter la Analyse des performances gestion complexe des domaines. Pour plus d'informations, consultez Associer une configuration de domaine à une tâche de collecte de données.

La tâche de collecte de données collecte les scores par rapport aux enregistrements de table de faits dans le domaine Global. La tâche collecte également les scores par rapport aux enregistrements dans les domaines de **Exécuter en tant qu'utilisateur** . La tâche stocke les scores dans le domaine à partir duquel elle les a collectés. Dans les visualisations de données, un utilisateur ne voit que les scores des domaines sur lesquels il a une visibilité.

Si vous spécifiez uniquement un **Exécuter en tant qu'utilisateur** , les scores de tous les domaines enfants sont cumulés vers le parent. Si vous spécifiez également une configuration de domaine, d'autres options sont disponibles. Pour plus d'informations sur les options de collecte et de déploiement des scores de domaines enfants, consultez Regroupement de domaines dans Analyse des performances des configurations de domaines.

Traduction automatique

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

Seuls les utilisateurs disposant du rôle pa_admin qui sont membres de l'un des domaines pour lesquels la tâche collecte les scores peuvent modifier les tâches de collecte de données séparées par domaine. Les utilisateurs globaux avec pa_admin peuvent modifier n'importe quelle tâche.

Par défaut, Solutions Analyse de la plateforme utilisez l'approche globale.

Remarque :
Les configurations de domaine nécessitent une approche globale de la séparation de domaine. Pour plus d'informations, consultez Regroupement de domaines dans Analyse des performances des configurations de domaines.

Approche spécifique au domaine

En utilisant des enregistrements spécifiques Analyse des performances au domaine, vous pouvez accorder le rôle de pa_admin aux utilisateurs du domaine pour qu'ils créent leurs propres composants spécifiques au domaine. Les utilisateurs, y compris les administrateurs, ne peuvent créer et modifier Analyse des performances des enregistrements que dans leur domaine. Les utilisateurs des domaines enfants peuvent lire les enregistrements d'un domaine parent, mais ne peuvent pas les modifier Analyse des performances .

Vous devez créer une copie spécifique au domaine d'un Analyse des performances enregistrement pour l'utiliser dans ce domaine. Par exemple, pour ajouter une condition spécifique au domaine à une source d'indicateur, vous devez créer une copie de l'indicateur et de la source de l'indicateur dans ce domaine.

Vous pouvez copier rapidement un indicateur ou une répartition et les données connexes à partir d'un domaine différent. Utilisez l'action d'interface utilisateur **Insérer et rester avec les relations** sur les formulaires Indicateur ou Répartition. Toutes les répartitions, exclusions de répartition ou relations d'exclusion de séries chronologiques sont également copiées. Les travaux planifiés associés ne sont copiés que si **l'utilisateur Exécuter en tant qu'utilisateur** de cette tâche est l'utilisateur actuel.

Pour collecter des scores, créez une tâche de collecte de données associée aux indicateurs spécifiques au domaine.

Remarque :
Les utilisateurs de domaine ne peuvent pas définir Analyse des performances les propriétés qui commencent par `com.snc.pa`. Seuls les utilisateurs disposant des rôles admin ou pa_admin dans le domaine global peuvent voir ou définir ces propriétés.

Approche hybride

Une approche hybride conserve des enregistrements fondamentaux Analyse des performances réutilisables, tels que des sources d'indicateurs dans le domaine global ou un domaine parent. En même temps, les administrateurs d'autres domaines créent des enregistrements de niveau Analyse des performances supérieur spécifiques au domaine, tels que des indicateurs et des widgets.

Remarque :
L'approche hybride est une option avancée. Implémentez avec succès les approches globales ou spécifiques au domaine avant de tenter d'utiliser une approche hybride.

Lorsque vous utilisez une approche hybride, les enregistrements fondamentaux ne doivent être gérés que dans le domaine global ou un domaine parent. Tous les autres Analyse des performances enregistrements, tels que les widgets et les indicateurs, doivent être gérés

Traduction automatique

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

séparément au sein de chaque domaine enfant. Les types d'enregistrement suivants sont considérés comme des enregistrements de base :

- Sous-groupes
- Compartiments
- Scripts
- Sources de répartition
- Sources d'indicateurs
- Filtres
- Répartitions
- Sources gérées
- Répartitions manuelles
- Mappages de répartition
- Relations de répartition

Copie d'enregistrements Analyse des performances entre les domaines

Vous pouvez réutiliser Analyse des performances des enregistrements dans plusieurs domaines. `L'API PADomainUtils` fournit une fonctionnalité qui permet aux administrateurs de déplacer ou de copier Analyse des performances des enregistrements entre les domaines.

Regroupement de domaines dans Analyse des performances des configurations de domaines

Au lieu d'effectuer une configuration Analyse des performances pour les domaines d'un utilisateur spécifique, créez une configuration de domaine réutilisable. Sélectionnez les domaines visibles par un groupe d'utilisateurs ou filtrez directement les domaines. Les configurations de domaine vous permettent de définir des relations hiérarchiques et d'agréger des scores dans plusieurs domaines.

Remarque :
Analyse des performances Les configurations de domaine sont activées avec le module d'extension Analyse des performances – Domain Separation Support. Pour plus d'informations sur les modules d'extension, consultez Activer un module d'extension .

Associez ces configurations de domaine à des tâches de collecte de données et à des tableaux de bord spécifiques pour fournir des scores pertinents aux utilisateurs. En même temps, conservez vos enregistrements, tels que les Analyse des performances indicateurs, les répartitions et leurs sources, dans le domaine global.

Important :
Qu'une configuration de domaine soit utilisée ou non, **l'exécution en tant qu'utilisateur** détermine toujours le contexte de domaine dans lequel la tâche de collecte de données s'exécute.

Seuls Analyse des performances les administrateurs ayant accès à tous les domaines d'une configuration peuvent modifier une tâche de collecte de données à laquelle une configuration de domaine est appliquée.

Approche requise

Seule l'approche globale de la séparation de domaine prend en charge les configurations de Analyse des performances domaine. Pour plus d'informations, consultez Approches de Performance Analytics avec Domain Separation.

Traduction automatique

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

Tables de données, tables de processus et Exécuter en tant qu'utilisateur

Exécuter en tant qu'utilisateur détermine toujours le contexte de domaine dans lequel la tâche de collecte de données s'exécute. Si vous collectez les scores uniquement sur des tables de données telles que Incident [incident], définissez un administrateur du domaine global comme **Exécuter en tant qu'utilisateur** . Cet utilisateur et le collecteur de données qui s'exécute sous lui ont une visibilité complète de tous les enregistrements de table de données.

Une approche différente est nécessaire si vous collectez des scores sur un domaine de processus. Il est d'usage de définir des enregistrements de processus tels que des règles métier et des SLA sur un domaine de processus. Dans ce cas, un utilisateur **Exécuter en tant qu'administrateur** général n'a de visibilité que sur les enregistrements de domaine global de ces tables. Cette limitation a également un impact sur les scores collectés via les vues de base de données, par exemple si une jointure est effectuée vers une table SLA comme contract_sla. Dans de tels cas, définissez un utilisateur ayant une visibilité explicite sur les domaines de processus pertinents comme **Exécuter en tant qu'utilisateur** .

Options de collecte, de déploiement et d'agrégation

L'enregistrement de configuration de domaine offre une grande flexibilité dans la façon dont les enregistrements de domaine contribuent aux scores. Avant la disponibilité du module d'extension Domain Support, les enregistrements des domaines enfants étaient « cumulés » et contribuaient au score d'un domaine parent. Le module d'extension Domain Support fournit des options supplémentaires sur la façon dont les enregistrements des domaines enfants doivent être traités :

- Indiquez si vous souhaitez collecter des scores à partir de domaines enfants individuels.
- Indiquez si les scores des domaines enfants doivent être cumulés dans le score du domaine parent. Vous pouvez cumuler des scores de domaines enfants avec ou sans collecter également les scores individuels.
- Si vous cumulez les scores des domaines enfants jusqu'au domaine parent, indiquez si vous souhaitez déployer tous les domaines enfants ou uniquement ceux que la configuration de domaine inclut explicitement.
- Indiquez si vous souhaitez additionner tous les scores de domaine individuels collectés dans un score agrégé. Ce score est stocké dans un domaine distinct.

Le tableau suivant montre les scores collectés pour différentes configurations avec un domaine parent et trois domaines clients enfants. La table affiche également les valeurs agrégées.

Exemple de configurations de domaine pour un seul domaine parent avec trois enfants

Configuration	Domaine parent : MSP					
	Domaines enfants : clients			MSP contient des clients		
	A	B	C	MSP	Clients	Agrégat
Données						
Nouveaux enregistrements d'incidents	30	100	50	20	0	-

Traduction automatique

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

Exemple de configurations de domaine pour un seul domaine parent avec trois enfants (suite)

Configuration	Domaine parent : MSP					
	Domaines enfants : clients			MSP contient des clients		
	A	B	C	MSP	Clients	Agrégat
			Résultats			
Aucune option d'agrégat	-	-	-	20	-	-
Aucune option d'agrégat + Agrégat	-	-	-	20	-	20
Collecter les enfants	30	100	50	20	0	-
Collecter les enfants + Agréger	30	100	50	20	0	200
Collecter les enfants + Déployer uniquement les domaines sélectionnés (A et C)	30	100	50	100	80	-
Collecter les enfants + Déployer uniquement les domaines sélectionnés (A et C) + Agréger	30	100	50	100	80	200
Collecter les enfants + déployer tous les domaines enfants	30	100	50	200	180	-
Collecter les enfants + Déployer tous les domaines enfants + Regrouper	30	100	50	200	180	380
Déployer uniquement les domaines	-	-	-	100	-	-

Traduction automatique

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

Exemple de configurations de domaine pour un seul domaine parent avec trois enfants (suite)

Configuration	Domaine parent : MSP					
	Domaines enfants : clients			MSP contient des clients		
	A	B	C	MSP	Clients	Agrégat
sélectionnés (A et C)						
Déployer uniquement les domaines sélectionnés (A et C) + Regrouper	-	-	-	100	-	100
Déployer tous les domaines enfants	-	-	-	200	-	-
Déployer tous les domaines enfants + Agréger	-	-	-	200	-	200

Enregistrements de configuration de domaines

Le Analyse des performances module d'extension – Domain Separation Support ajoute la table Configurations de domaine [pa_domain_configurations] à votre instance. Les détails de chaque configuration de domaine sont stockés dans l'un de ces enregistrements.

Transfert d'enregistrements entre des instances

Utilisez des ensembles de mises à jour pour transférer des configurations de domaine entre les instances. Si **l'agrégat de collecte** est activé dans la configuration de domaine, transférez également le domaine d'agrégation séparément. Pour plus d'informations, consultez Configuration du domaine de transfert avec agrégation de scores.

Créer une configuration de domaine

Créez une configuration de domaine pour définir les domaines à partir desquels collecter les scores et comment stocker les scores dans la hiérarchie de domaines.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin ou admin

Le module d'extension Performance Analytics - Domain Support (com.snc.pa.domain_support) doit être activé.

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Configuration du domaine** et créez un nouvel enregistrement.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Type de configuration	Spécifiez comment vous souhaitez déterminer les domaines à inclure dans cette configuration. Sélectionnez **le groupe de visibilité** pour inclure tous les domaines visibles par un groupe spécifique, en fonction des domaines de visibilité existants associés à ce groupe. Sélectionnez **Conditions** pour spécifier directement les domaines, à l'aide de conditions.
Groupe de visibilité	Lorsque **le type de configuration** est **Groupe de visibilité**, sélectionnez ou créez un groupe [sys_user_group] qui a au moins un domaine de visibilité. Tous les domaines de visibilité disponibles pour ce groupe sont inclus dans cette configuration de domaine. Pour plus d'informations sur les domaines de visibilité, consultez Domaines de visibilité et Domaines de contenu .
Conditions	Lorsque **le type de configuration** est **Conditions**, spécifiez des conditions pour déterminer quels domaines sont inclus dans cette configuration. Les conditions que vous sélectionnez s'appliquent à la table Domaine [domain]. Par exemple, sélectionnez [[Type][est][MSP]] pour sélectionner tous les domaines de fournisseurs de services gérés.
Collecter l'agrégat	Agrégez les scores de la hiérarchie de domaines spécifiée. Les scores agrégés sont stockés dans un domaine distinct qui existe en dehors de la hiérarchie de domaines et ne contient que des scores. Un domaine d'agrégat est créé pour chaque configuration de domaine où **l'option Collecter l'agrégat** est sélectionnée. Le nom de ce domaine est affiché dans le champ **Domaine d'agrégat** en lecture seule. Les domaines d'agrégat sont stockés en tant qu'enfants du domaine du conteneur d'agrégation Analyse des performances .
Collecter les enfants	Sélectionnez cette option pour collecter les scores des enfants des domaines spécifiés. Les scores sont collectés à partir de tous les domaines enfants, et pas seulement des domaines qui sont des enfants directs des domaines spécifiés. Les scores collectés à partir d'un domaine enfant sont stockés dans ce domaine.
Déployer	Sélectionnez cette option pour déployer les scores collectés des domaines enfants jusqu'au domaine parent de niveau supérieur dans la hiérarchie.
Type de déploiement	Sélectionnez **Tous les domaines enfants** pour cumuler les scores des domaines spécifiés et tous leurs domaines enfants. Sélectionnez **uniquement les domaines sélectionnés** pour cumuler les scores uniquement à partir des domaines enfants qui sont explicitement inclus dans la configuration du domaine. Pour un groupe de visibilité, une configuration de domaine inclut explicitement un domaine enfant si celui-ci et son domaine parent se trouvent dans un domaine de visibilité du groupe. En ce qui concerne les conditions, une configuration de domaine inclut explicitement un domaine enfant si les conditions sélectionnent ce domaine et son domaine parent.

Information associée

Administration et configuration de Domain Separation

Associer une configuration de domaine à une tâche de collecte de données

Pour collecter Analyse des performances les scores des indicateurs à partir des domaines spécifiés dans une configuration de domaine, associez cette configuration de domaine à une tâche de collecte.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : pa_data_collector ou admin

Le module d'extension Performance Analytics - Domain Support (com.snc.pa.domain_support) doit être activé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :

Qu'une configuration de domaine soit utilisée ou non, **l'exécution en tant qu'utilisateur** détermine toujours le contexte de domaine dans lequel la tâche de collecte de données s'exécute.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Tâches**.
2. Sélectionnez une tâche de collecte de données.
3. Dans la liste connexe **Configurations de domaine** , cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les configurations de domaine que vous souhaitez associer à cette tâche.
   Une tâche de collecte de données distincte s'exécute pour chaque domaine inclus dans la configuration.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Modifiez **l'ordre** de la configuration de domaine.
   Si plusieurs configurations de domaine sont associées à une tâche de collecte, tout chevauchement dans les domaines inclus peut entraîner une collecte incorrecte des scores. Seuls les scores collectés pour la configuration de domaine dont la valeur **d'ordre** est la plus élevée sont conservés pour les domaines qui se chevauchent.

Conseil :

Lorsque vous utilisez plusieurs configurations de domaine avec une seule tâche, assurez-vous que chaque configuration de domaine spécifie un ensemble unique de domaines.

Associer une configuration de domaine à un tableau de bord

Affichez un sélecteur de domaine sur un tableau de bord pour permettre aux utilisateurs de ce tableau de bord d'afficher les scores de domaines spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user ou admin

Le module d'extension Performance Analytics - Domain Support (com.snc.pa.domain_support) doit être activé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un utilisateur doit avoir une visibilité sur tous les domaines de la configuration du domaine pour afficher les scores spécifiques au domaine sur un tableau de bord.

Procédure

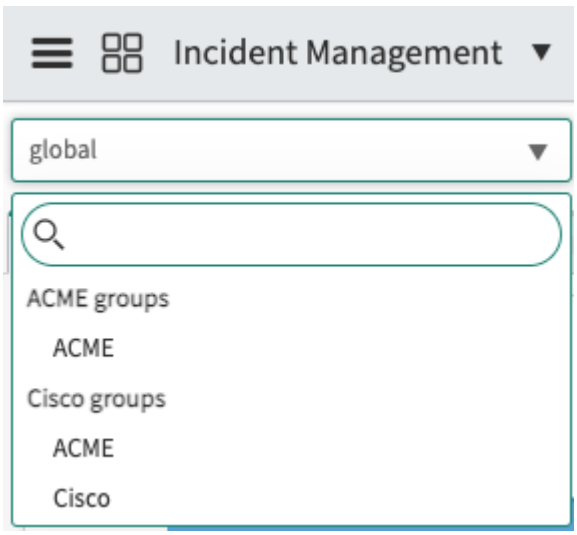
1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Administration du tableau de bord**.
2. Sélectionnez un tableau de bord.
3. Dans la liste connexe **Configurations du domaine** , cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les configurations de domaine que vous souhaitez associer à ce tableau de bord.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Résultats

Un utilisateur qui a une visibilité sur tous les domaines de la configuration de domaine, par exemple un administrateur, peut sélectionner un domaine. Les rapports et widgets du tableau de bord affichent uniquement les scores et les valeurs de ce domaine.



Que faire ensuite

Si vous ouvrez depuis un Centre d'analyse tableau de bord avec un sélecteur de domaine, vous ne verrez que les scores collectés pour le domaine sélectionné. Toute cible, tout seuil ou tout commentaire que vous ajoutez est automatiquement associé au domaine actuel. L'option **Modifier les scores** n'est pas disponible.

Configuration du domaine de transfert avec agrégation de scores

Pour transférer entre les instances une Analyse des performances configuration de domaine définie pour agréger les scores, transférez à la fois le domaine de configuration et le domaine d'agrégation.

Avant de commencer

Transférez la configuration du domaine avec un ensemble de mises à jour. Pour plus d'informations sur l'utilisation d'ensembles de mises à jour pour transférer des configurations entre des instances, consultez Ensembles de mises à jour système .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous en tant qu'administrateur à l'instance source à partir de laquelle vous avez transféré la configuration de domaine.
2. Accédez à la **Collecteur de données** > **Configurations du domaine**.
3. Ouvrez l'enregistrement de configuration de domaine que vous avez transféré dans l'ensemble de mises à jour.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Afficher le code XML**.
5. Copiez la sys_id, c'est-à-dire la valeur de l'élément `aggregate_domain` .

Traduction automatique

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

This XML file does not appear to have any style information associated with it. The document tree is shown below.


```
▼<xml>
  ▼<pa_domain_configurations>
    <aggregate_domain
    display_value="OpCos">676a49440fa8060094a9716ce1050e14</aggregate_domain>
    <aggregate_domain_parent display_value="PA aggregation
    container">a42da8e7d70022006ecfa3b20e61037f</aggregate_domain_parent>
    <collect_aggregate>true</collect_aggregate>
    <collect_children>true</collect_children>
    <conditions table="domain"/>
    <domain_table>domain</domain_table>
    <name>SILVA PA OPCOS</name>
    <roll_up>true</roll_up>
    <roll_up_type>roll_up_children</roll_up_type>
    <sys_class_name>pa_domain_configurations</sys_class_name>
    <sys_created_by>laetitia.dano@servicenow.com</sys_created_by>
    <sys_created_on>2018-02-15 12:11:40</sys_created_on>
    <sys_customer_update>true</sys_customer_update>
    <sys_id>1b30e2e94f589300a02a4c318110c7f7</sys_id>
    <sys_mod_count>4</sys_mod_count>
    <sys_name>SILVA PA OPCOS</sys_name>
    <sys_package display_value="Global" source="global">global</sys_package>
    <sys_policy/>
    <sys_replace_on_upgrade>false</sys_replace_on_upgrade>
    <sys_scope display_value="Global">global</sys_scope>
  ▼<sys_update_name>
      pa_domain_configurations_1b30e2e94f589300a02a4c318110c7f7
    </sys_update_name>
    <sys_updated_by>laetitia.dano@servicenow.com</sys_updated_by>
    <sys_updated_on>2018-06-05 15:11:06</sys_updated_on>
    <type>visibility_group</type>
    <visibility_group display_value="SILVA PA OPCOS" name="SILVA PA
    OPCOS">e3bf9aa54f589300a02a4c318110c75d</visibility_group>
  </pa_domain_configurations>
</xml>
```


6. Accédez à la **Administrateur de domaine** > **Domaines**.
7. Filtrez la liste des domaines en fonction de l'sys_id que vous avez copiée à partir de la configuration de domaine transférée.
8. Ouvrez le domaine filtré et, à partir du menu contextuel, exportez l'enregistrement de domaine au format XML.
9. Connectez-vous en tant qu'administrateur à l'instance cible.
10. Accédez à la **Administrateur de domaine** > **Domaines**.
11. Dans le menu contextuel, importez le fichier XML de l'enregistrement de domaine à partir de l'instance source.

Résultats

Vous pouvez exécuter des tâches de collecte de données pour le domaine transféré.

PADomainUtils - Global

L'API *PADomainUtils* vous permet de copier Analyse des performances des enregistrements entre différents domaines sur la même instance.

Utilisez cette API dans les scripts serveur pour copier Analyse des performances des enregistrements tels que des indicateurs, des répartitions et des tableaux de bord vers différents domaines. Cette API vous permet de créer un Analyse des performances enregistrement dans un domaine et de copier cet enregistrement dans n'importe quel nombre de domaines supplémentaires.

Traduction automatique

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

Remarque :
Cette API ne peut pas copier d'enregistrements dans le domaine global.

Avertissement :
Lorsque les enregistrements de configuration sont déplacés vers un autre domaine, les scores ne sont pas accessibles.

Pour utiliser `PADomainUtils`, vous devez satisfaire aux exigences suivantes :

- Analyse des performances doit être activé.
- L'utilisateur exécutant le script doit avoir le rôle administrateur.
- L'instance doit utiliser Domain Separation.
- Le script doit être exécuté à partir du domaine global.
- Lors du déplacement ou de la copie d'enregistrements, les domaines source et cible doivent être différents.

PADomainUtils : PADomainUtils()

Instancie un nouvel objet PADomainUtils pour déplacer ou copier Analyse des performances des enregistrements à partir du domaine global.

Utilisez plutôt le constructeur `PADomainUtils(String domainFrom)` lors du déplacement ou de la copie d'enregistrements à partir d'un domaine autre que le domaine global.

Paramètres

Nom	Type	Description
Aucun		

```
// PADomainUtils initialized with the global domain
var globalUtils = new SNC.PADomainUtils();
```

PADomainUtils : PADomainUtils(String domainFrom)

Instancie un nouvel objet PADomainUtils pour déplacer ou copier Analyse des performances des enregistrements à partir du domaine spécifié.

Utilisez plutôt le constructeur `PADomainUtils()` lors du déplacement ou de la copie à partir du domaine global.

Paramètres

Nom	Type	Description
domainFrom	Chaîne	Domaine à partir duquel copier les enregistrements.

```
// c90d4b084a362312013398f051272c0d is the sys id of the ACME domain
var acmeUtils = new SNC.PADomainUtils('c90d4b084a362312013398f051272c0d');
```

PADomainUtils - setFoundation(fondation booléenne)

Utilisez cette méthode pour déplacer ou copier uniquement les enregistrements de base dans une configuration de domaine hybride.

Vous pouvez implémenter une approche hybride en conservant certains types d'enregistrements dans un domaine parent et d'autres dans des domaines enfants. En

Traduction automatique

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

règle générale, le domaine parent contient des enregistrements de base et le domaine enfant contient des enregistrements de niveau supérieur, tels que des widgets. Les types d'enregistrements suivants sont considérés comme des enregistrements fondamentaux.

- Sous-groupes
- Compartiments
- Scripts
- Sources de répartition
- Sources d'indicateurs
- Filtres
- Répartitions
- Sources gérées
- Répartitions manuelles
- Mappages de répartition
- Relations de répartition

Les autres Analyse des performances enregistrements, tels que les widgets et les indicateurs, ne sont pas des enregistrements de base. Définissez cette méthode sur faux pour déplacer ou copier également ces enregistrements supplémentaires.

Paramètres

Nom	Type	Description
Fondation	Booléen	Indique si seuls les enregistrements de base doivent être copiés ou déplacés par cet objet PADomainUtils.

Renvoie

Type	Description
PADomainUtils	Objet appelant cette fonction.

```
var pa = new SNC.PADomainUtils().setFoundation(true);
pa.copy('bb6b58b01f1310005a3637b8ec8b70dd');
```

PADomainUtils - setOverrides(remplacements booléens)

Utilisez cette méthode avant de copier des enregistrements pour définir la valeur sys_override du nouvel enregistrement sur l'enregistrement parent d'origine.

L'utilisation de cette méthode vous permet de remplacer automatiquement les enregistrements d'un domaine parent. En remplaçant les enregistrements parents, ceux-ci n'ont pas d'incidence sur le domaine enfant. Si le domaine source n'est pas le parent du domaine cible lors de la copie des enregistrements, la définition de la valeur sys_override n'aura aucun impact sur le comportement. Vous pouvez spécifier un remplacement uniquement lors de la copie d'enregistrements, et non lors du déplacement d'enregistrements.

Traduction automatique

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

Paramètres

Nom	Type	Description
Substitue	Booléen	Indique que les enregistrements copiés dans un domaine enfant doivent remplacer l'enregistrement source dans le domaine parent. Cette valeur est définie sur true par défaut.

Renvoie

Type	Description
PADomainUtils	Objet appelant cette fonction.

```
var pa = new SNC.PADomainUtils('c90d4b084a362312013398f051272c0d');
pa.setOverrides(false);
pa.copy('bb6b58b01f1310005a3637b8ec8b70dd');
```

PADomainUtils : copie(chaîne runAs)

Copie Analyse des performances les enregistrements dans un domaine différent.

Pour copier des tableaux de bord ou des tâches planifiées, consultez copyDashboard et copyJob.

Paramètres

Nom	Type	Description
runAs	Chaîne	Utilisateur vers le domaine duquel vous souhaitez copier les enregistrements.

Renvoie

Type	Description
nul	

```
// copy all the Performance Analytics records from global to user's domain
var pa = new SNC.PADomainUtils();
pa.copy('09ff3d105f231000b12e3572f2b4775d');
```

PADomainUtils - copyJob(String paJob, String runAs)

Copie un enregistrement de tâche de Analyse des performances collecte de données planifiée dans un autre domaine.

Paramètres

Nom	Type	Description
paJob	Chaîne	sys_id d'un Analyse des performances enregistrement de tâche de collecte de données planifiée [sysauto_pa].
runAs	Chaîne	Utilisateur vers le domaine duquel vous souhaitez copier la tâche.

Traduction automatique

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

Renvoie

Type	Description
Chaîne	Un message d'erreur si une erreur se produit ou une chaîne vide s'il n'y a pas d'erreur.

```
// No source domain needs to be set
var pa = new SNC.PADomainUtils();
// copy the '[PA Incident] Daily Data Collection job'
// set the 'run as' of the new record to be the 'acme.itil' user
// first argument is the sys_id of the sysauto_pa record
// the second is the sys_id of the acme.itil user record
pa.copyJob('82ba2023d7101100b96d45a3ce6103cd','797d14341f1310005a3637b8ec8b7010');
```

PADomainUtils : copyDashboard(String dashboardId, String runAs)

Copier un tableau de bord vers un autre domaine.

Paramètres

Nom	Type	Description
ID tableau de bord	Chaîne	Sys_id du tableau de bord à copier.
runAs	Chaîne	Utilisateur vers le domaine duquel vous souhaitez copier le tableau de bord.

Renvoie

Type	Description
nul	

```
//Copy Incident Management dashboard from global to user's domain
var pa = new SNC.PADomainUtils();
pa.copyDashboard('a64b7031d7201100b96d45a3ce610335','09ff3d105f231000b12e3572f2b4775d');
```

PADomainUtils : move(String runAs)

Déplace les Analyse des performances enregistrements vers un autre domaine.

Paramètres

Nom	Type	Description
runAs	Chaîne	Utilisateur vers le domaine duquel vous souhaitez copier les enregistrements.

Renvoie

Type	Description
nul	

```
// move all the Performance Analytics records from the global to the customers domain
var pa = new SNC.PADomainUtils();
pa.move('774190f01f1310005a3637b8ec8b70ef')
```

Traduction automatique

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

PADomainUtils - isWriteable(Table de chaînes, ID de chaîne)

Déterminez si vous pouvez écrire dans un enregistrement spécifique identifié par table et par sys_id.

Paramètres

Nom	Type	Description
Table	Chaîne	Nom de la table contenant l'enregistrement à interroger, par exemple pa_indicators.
ID	Chaîne	sys_id de l'enregistrement à interroger.

Renvoie

Type	Description
Booléen	Indique que vous pouvez écrire dans l'enregistrement spécifié. Renvoie la valeur true si l'enregistrement existe dans le domaine de l'utilisateur actuel. Renvoie la valeur false si l'enregistrement n'existe pas ou s'il appartient à un domaine différent.

```
var pa = new SNC.PADomainUtils();
pa.isWriteable('pa_incidents','cd8125b5140012007665a83e633b028d');
```

Intégrer Analyse des performances

Intégrez Analyse des performances à un système externe pour collecter des scores basés sur des données distantes ou pour exposer Centre d'analyse des informations.

Des API REST et JavaScript sont disponibles pour vous permettre de créer vos requêtes.

Exemples d'API Performance Analytics

Ces exemples montrent comment effectuer une requête REST à l'aide des commandes cURL et affichent les données renvoyées pour chaque commande. Chaque exemple s'appuie sur le précédent, les exemples suivants utilisant les données renvoyées par les exemples précédents.

Renvoyer tous les indicateurs affichés dans le Centre d'analyse

Vous pouvez demander une liste de tous les indicateurs qui s'affichent dans , y Centre d'analysecompris leurs identificateurs d'enregistrement uniques.

Remarque :
Ces exemples utilisent la MacOS syntaxe des commandes curl. La Windows syntaxe peut différer.

Commande:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards"
```

La réponse suivante est tronquée pour afficher uniquement l'indicateur Nombre d'incidents ouverts, qui est utilisé dans les autres exemples de cette page :

```
//{
  "result" : [
...

    {
```

Traduction automatique

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

```
    "change_formatted" : "",
    "key" : false,
    "value_unit" : "",
    "value_formatted" : "",
    "period_title" : null,
    "gapperc" : null,
    "gap" : null,
    "target" : null,
    "period" : null,
    "target_formatted" : "",
    "favorite" : false,
    "direction_label" : "Minimize",
    "uuid" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
    "name" : "Number of open incidents",
    "value_color" : "#000000",
    "frequency_label" : "Daily",
    "change" : null,
    "gap_formatted" : "",
    "gapperc_formatted" : "",
    "value" : null,
    "unit" : {
      "display_value" : "#",
      "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad",
      "value" : "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "changeperc_formatted" : "",
    "direction" : 2,
    "frequency" : 10,
    "precision" : 0,
    "changeperc" : null,
    "indicator" : {
      "display_value" : "Number of open incidents",
      "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
      "value" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
    },
    "description" : "Number of incidents open based on resolved date is empty."
  },
...

 ]
}
```


Détails des indicateurs de retour

Vous pouvez interroger le Centre d'analyse pour un indicateur particulier en fournissant au paramètre une valeur d'indicateur *`sysparm_uuid`* sys_id. Dans ce cas, vous utilisez l'ID système pour l'indicateur Nombre d'incidents ouverts, que vous avez récupéré dans le premier exemple, lorsque vous avez obtenu tous les indicateurs dans :Centre d'analyse


```
"uuid" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
"name" : "Number of open incidents",
```


Commande:

Traduction automatique

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

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7130
100b96d45a3ce6103b4"
```

Réponse :


```
{
  "result" : [
    {
      "change_formatted" : "",
      "key" : false,
      "value_unit" : "",
      "value_formatted" : "",
      "period_title" : null,
      "gapperc" : null,
      "gap" : null,
      "target" : null,
      "period" : null,
      "target_formatted" : "",
      "favorite" : false,
      "direction_label" : "Minimize",
      "uuid" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
      "name" : "Number of open incidents",
      "value_color" : "#000000",
      "frequency_label" : "Daily",
      "change" : null,
      "gap_formatted" : "",
      "gapperc_formatted" : "",
      "value" : null,
      "unit" : {
        "display_value" : "#",
        "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce
6103ad",
        "value" : "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
      },
      "changeperc_formatted" : "",
      "direction" : 2,
      "frequency" : 10,
      "precision" : 0,
      "changeperc" : null,
      "indicator" : {
        "display_value" : "Number of open incidents",
        "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45
a3ce6103b4",
        "value" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
      },
      "description" : "Number of incidents open based on resolved date is empty."
    }
  ]
}
```


Traduction automatique

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

Renvoie toutes les répartitions et tous les agrégats d'un indicateur

Vous pouvez interroger une liste de répartitions et d'agrégats disponibles pour un indicateur en définissant les *sysparm_include_available_breakdowns* paramètres and *sysparm_include_available_aggregates* sur vrai.

Commande:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7130
100b96d45a3ce6103b4&sysparm_include_available_breakdowns=true&sysparm_include_availa
ble_aggregates=true"
```

Réponse :

```
{
  "result" : [
    {
      "key" : false,
      "change_formatted" : "",
      "aggregates" : [
        {
          "display_value" : "7d running SUM",
          "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_aggregates/89ea4c11d7001100ba98
6f14ce6103dc",
          "value" : "89ea4c11d7001100ba986f14ce6103dc"
        },
        {
          "display_value" : "28d running SUM",
          "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_aggregates/4dfa4c11d7001100ba986
f14ce6103e2",
          "value" : "4dfa4c11d7001100ba986f14ce6103e2"
        },
        {
          "display_value" : "30d running SUM",
          "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_aggregates/3e409011d7001100ba98
6f14ce610319",
          "value" : "3e409011d7001100ba986f14ce610319"
        },
        // Aggregates truncated for brevity

      ],
      "changeperc" : null,
      "value_formatted" : "",
      "period_title" : null,
      "gapperc" : null,
      "value_unit" : "",
      "target" : null,
      "period" : null,
      "target_formatted" : "",
      "favorite" : false,
      "gap" : null,
      "direction_label" : "Minimize",
      "uuid" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
      "name" : "Number of open incidents",
```

Traduction automatique

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

```
    "value_color" : "#000000",
    "frequency_label" : "Daily",
    "change" : null,
    "gap_formatted" : "",
    "gapperc_formatted" : "",
    "value" : null,
    "unit" : {
      "display_value" : "#",
      "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad",
      "value" : "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "breakdowns" : [
      {
        "display_value" : "Priority",
        "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/0df47e02d7130100b96d45a3ce610399",
        "value" : "0df47e02d7130100b96d45a3ce610399"
      },
      {
        "display_value" : "Category",
        "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/1f918835d7231100b96d45a3ce6103fe",
        "value" : "1f918835d7231100b96d45a3ce6103fe"
      },
      {
        "display_value" : "Assignment Group",
        "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808c0739ed",
        "value" : "baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
      },
      // Information for State and Age indicators truncated

    ],
    "changeperc_formatted" : "",
    "frequency" : 10,
    "precision" : 0,
    "direction" : 2,
    "indicator" : {
      "display_value" : "Number of open incidents",
      "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
      "value" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
    },
    "description" : "Number of incidents open based on resolved date is empty."
  }
 ]
}
```


Traduction automatique

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

Retourner une agrégation de séries chronologiques de scores d'indicateurs

Vous pouvez appliquer l'agrégat SOMME glissante de 7 jours à l'aide Centre d'analyse de la *sysparm_uuid* valeur avec le sys_id de l'agrégat.

Commande:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7130
100b96d45a3ce6103b4:89ea4c11d7001100ba986f14ce6103dc"
```

Réponse :


```
{
  "result" : [
    {
      "key" : false,
      "change_formatted" : "",
      "value_unit" : "",
      "value_formatted" : "",
      "period_title" : null,
      "aggregate" : {
        "display_value" : "7d running SUM",
        "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_aggregates/89ea4c11d7001100ba98
6f14ce6103dc",
        "value" : "89ea4c11d7001100ba986f14ce6103dc"
      },
      "gapperc" : null,
      "target" : null,
      "period" : null,
      "target_formatted" : "",
      "favorite" : false,
      "gap" : null,
      "direction_label" : "Minimize",
      "uuid" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:89ea4c11d7001100ba986f14ce6103dc",
      "name" : "Number of open incidents / 7d running SUM",
      "value_color" : "#000000",
      "frequency_label" : "Daily",
      "change" : null,
      "gap_formatted" : "",
      "gapperc_formatted" : "",
      "value" : null,
      "unit" : {
        "display_value" : "#",
        "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce
6103ad",
        "value" : "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
      },
      "changeperc_formatted" : "",
      "direction" : 2,
      "frequency" : 10,
      "precision" : 0,
      "changeperc" : null,
      "indicator" : {
        "display_value" : "Number of open incidents",
```


Traduction automatique

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

```
      "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45
a3ce6103b4",
      "value" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
    },
    "description" : "Number of incidents open based on resolved date is empty."
   }
 ]
}
```

Renvoyer les éléments pour une répartition

Pour obtenir les scores associés à chaque élément d'une répartition, ainsi que la sys_ids de ces éléments, utilisez le *sysparm_breakdown* paramètre avec le sys_id de la répartition. Dans cet exemple, vous obtenez les éléments de la répartition Groupe d'affectation pour l'indicateur Nombre d'incidents ouverts. Par rapport à l'exemple précédent, vous avez le sys_id fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4 pour l'indicateur Nombre d'incidents ouverts et le sys_id de baec0752bf130100b96dac808c0739ed pour la répartition Groupe d'affectation.

Commande:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7
130100b96d45a3ce6103b4&sysparm_breakdown=baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
```

La réponse se compose d'un ensemble d'objets indicateurs , chacun contenant un objet élément . Les objets éléments contiennent chacun le nom et l'sys_id d'un objet. Étant donné que les informations sur l'indicateur sont les mêmes pour chaque objet d'indicateur , seul le premier objet d'indicateur est fourni en détail dans cet exemple.

Réponse :

```
{
  "result":[
    {
      "indicator": {
        "display_value":"Number of open incidents",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6
103b4",
        "value":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
      },
      "gap_formatted":"",
      "benchmarking":false,
      "frequency_label":"Daily",
      "changeperc_formatted":"0.0%",
      "direction_label":"Minimize",
      "precision":0,
      "breakdown": {
        "display_value":"Assignment Group",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808
c0739ed",
        "value":"baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
      },
      "personal_target":null,
```

Traduction automatique

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

```
    "description":"Number of incidents open based on resolved date is empty.",
    "value_color":"#455464",

 "uuid":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:unmatche
d",
    "frequency":10,
    "gap":null,
    "value_unit":"14",
    "indicator_frequency":10,
    "value":14.0,
    "indicator_aggregate":1,
    "facts_table": {
      "name":"incident",
      "label":"Incidents"
    },
    "key":false,
    "indicator_frequency_label":"Daily",
    "direction":2,
    "element": {
      "display_value":"Unassigned",      //Element name

 "link":"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/unmatched",
      "value":"unmatched"              //No sys_id for unmatched scores
    },
    "period_title":"Jul 22",
    "period":"Jul 22",
    "target_formatted":"",
    "change":0.0,
    "gapperc_formatted":"",

 "query":"opened_atONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascript:gs.endOfToday()^O
Ropened_at<javascript:gs.beginningOfToday()^resolved_atISEMPTY^ORresolved_at>javascript
:gs.endOfToday()^state!=8",
    "realtime_enabled":true,
    "changeperc":0.0,
    "target":null,
    "unit": {
      "display_value":"#",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103a
d",
      "type":"formatted",
      "value":"17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "value_formatted":"14",           // Score where Assignment Group=Unassigned
    "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Unassigned",
    "gapperc":null,
    "change_formatted":"0",
    "favorite":false,
    "personal_target_formatted":""
  },
  {"indicator": {

    "element": {
      "display_value":"Software",
```


Traduction automatique

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

```
 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/8a4dde73c6112278017a6a4ba
f547aa7",
       "value":"8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7"    // sys_id of element Software
     },
     ...

     "value_formatted":"6",                    // Score where Assignment Group: Software
     "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Software",
     "gapperc":null,
     "change_formatted":"0",
     "favorite":false,
     "personal_target_formatted":""
   },
   {"indicator": {
     ...

     "element": {
       "display_value":"Service Desk",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/d625dccec0a8016700a222a0f
7900d06",
       "value":"d625dccec0a8016700a222a0f7900d06"   // sys_id of element Service Desk
     },

     ...

     "value_formatted":"5",                    // Score for Assignment Group: Service Desk
     "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Service Desk",
     "gapperc":null,
     "change_formatted":"0",
     "favorite":false,
     "personal_target_formatted":""
   },
   {"indicator": {

     ...

     "element": {
       "display_value":"Hardware",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/8a5055c9c61122780043563ef
53438e3",
       "value":"8a5055c9c61122780043563ef53438e3"   // sys_id for element Hardware
     },

     ...

     "value_formatted":"3",                    // Score for Assignment Group: Hardware
     "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Hardware",
     "gapperc":null,
     "change_formatted":"0",
     "favorite":false,
     "personal_target_formatted":""
```

Traduction automatique

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

```
   },
   {"indicator": {

 ...

     "element": {
       "display_value":"Network",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/287ebd7da9fe198100f92cc8d1
d2154e",
       "value":"287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e"},  // sys_id for element Network

...

     "value_formatted":"3",                    // Score for Assignment Group: Network
     "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Network",
     "gapperc":null,
     "change_formatted":"0",
     "favorite":false,
     "personal_target_formatted":""
   },
 ...
 ]
...
}
```

Renvoyer l'indicateur filtré par une répartition et un élément

Vous pouvez appliquer une répartition en ajoutant la répartition et les valeurs de sys_id d'élément *sysparm_uuid* de répartition au paramètre. Dans cet exemple, les données sont réparties pour afficher les incidents de priorité 1. La sys_id de la répartition des priorités est 0df47e02d7130100b96d45a3ce610399 et se trouve dans l'exemple Renvoyer toutes les répartitions et tous les agrégats pour un indicateur. Vous pouvez obtenir la sys_id de l'élément 1 - Critique en exécutant la même commande que dans Renvoyer tous les éléments d'une répartition, mais avec la répartition Priorité au lieu du Groupe d'affectation. La sys_id pour 1 – Critique est 5f012106db5123003ee8f93baf9619bd.

Commande:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7130
100b96d45a3ce6103b4:0df47e02d7130100b96d45a3ce610399:5f012106db5123003ee8f93baf96
19bd"
```

Réponse :

```
{
// The request is made Dec 12. The
// score is 76, which is unchanged from
// Dec 11, and which exceeds the
// target of 70.
  "result": [
    {
      "indicator": {
        "display_value":"Number of open incidents",

 "link":"https://
```

Traduction automatique

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

```
instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
        "value":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
      },
      "gap_formatted":"-6",
      "benchmarking":false,
      "frequency_label":"Daily",
      "changeperc_formatted":"0.0%",
      "direction_label":"Minimize",
      "precision":0,
      "breakdown": {
        "display_value":"Priority",

 "link":"https://
instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/0df47e02d7130100b96d45a3ce610399",
        "value":"0df47e02d7130100b96d45a3ce610399"
      },
      "personal_target":null,
      "description":"Number of incidents open based on resolved date is empty.",
      "value_color":"#ff8c00",

 "uuid":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:0df47e02d7130100b96d45a3ce610399:5f012106db5123003ee8f93baf9619bd",
      "frequency":10,
      "gap":-6.0,
      "value_unit":"76",
      "indicator_frequency":10,
      "value":76.0,
      "indicator_aggregate":1,
      "facts_table": {
        "name":"incident",
        "label":"Incidents"
      },
      "key":false,
      "indicator_frequency_label":"Daily",
      "direction":2,
      "element": {
        "display_value":"1 - Critical",

 "link":"https://
instance.service-now.com/api/now/v1/table/sys_choice/5f012106db5123003ee8f93baf9619bd",
        "value":"5f012106db5123003ee8f93baf9619bd"
      },
      "period_title":"Dec 12",
      "period":"Dec 12",
      "target_formatted":"70",
      "change":0.0,
      "gapperc_formatted":"-8.6%",

 "query":"opened_atONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascript:gs.endOfToday()^ORopened_at<javascript:gs.beginningOfToday()^resolved_atISEMPTY^ORresolved_at>javascript:gs.endOfToday()^state!=8^priority=1^EQ",
      "realtime_enabled":true,
      "changeperc":0.0,
      "target":70.0,
```


Traduction automatique

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

```
    "unit": {
      "display_value":"#",

 "link":"https://
instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad",
      "type":"formatted","value":"17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "value_formatted":"76",
    "name":"Number of open incidents > Priority = 1 - Critical",
    "gapperc":-0.08571428571428572,
    "change_formatted":"0",
    "favorite":true,
    "personal_target_formatted":""
  }
 ]
}
```


Renvoyer l'indicateur réparti par emplacement

L'API Performance Analytics renvoie les données de géolocalisation lorsqu'elles sont disponibles.

Commande:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7
130100b96d45a3ce6103b4&sysparm_breakdown=656d5662eb23310065deac6aa206fee7"
```

Réponse :


```
{
 "result": [
  {
    ...
    "element": {
      "display_value": "San Diego",
      "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/cmn_location/108752c8c611227501d
4ab0e392ba97f",
      "value": "108752c8c611227501d4ab0e392ba97f",
      "longitude": -117.15726,
      "latitude": 32.71533
    },
    ...
  }
  {
    ...
    "element": {
      "display_value": "Florida",
      "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/cmn_location/8e3e85f037d0200044e
0bfc8bcbe5d14",
      "value": "8e3e85f037d0200044e0bfc8bcbe5d14",
      "longitude": -95.71289,
      "latitude": 37.09024
    },
    ...
  }
```


Traduction automatique

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

```
 ]
}
```

Renvoyer les scores de répartition de premier et de deuxième niveau

Vous pouvez appliquer plusieurs répartitions en ajoutant plusieurs sys_ids de répartition au *sysparm_uuid* paramètre. Dans cet exemple, les données sont réparties par priorité pour afficher les incidents de priorité 1 et par catégorie pour afficher les incidents de base de données.

Commande:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7130
100b96d45a3ce6103b4:0df47e02d7130100b96d45a3ce610399:e590014020033100766597829 9a
805f3:1f918835d7231100b96d45a3ce6103fe:9e418d4020033100766597829 9a805c1"
```

Réponse :

```
{
 "result": [
  {
   "value_formatted": "",
   "indicator": {
    "display_value": "Number of open incidents",
    "link":
 "http://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a
3ce6103b4",
    "value": "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
   },
   "gapperc": null,
   "change": null,
   "value_color": "#000000",
   "direction": 2,
   "target_formatted": "",
   "frequency": 10,
   "changeperc_formatted": "",
   "direction_label": "Minimize",
   "period_title": null,
   "description": "Number of incidents open based on resolved date is empty.",
   "name": "Number of open incidents / Priority / 1 - Critical / Category / Database",
   "value": null,
   "key": false,
   "gap_formatted": "",
   "element": {
    "display_value": "1 - Critical",
    "link":
 "http://instance.service-now.com/api/now/v1/table/sys_choice/e590014020033100766597829
9a805f3",
    "value": "e590014020033100766597829 9a805f3"
   },
   "precision": 0,
   "element_level2": {
    "display_value": "Database",
    "link":
 "http://instance.service-now.com/api/now/v1/table/sys_choice/9e418d4020033100766597829
9a805c1",
    "value": "9e418d4020033100766597829 9a805c1"
```

Traduction automatique

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

```
    },
    "breakdown": {
      "display_value": "Priority",
      "link":
"http://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/0df47e02d7130100b96d45a3ce610399",
      "value": "0df47e02d7130100b96d45a3ce610399"
    },
    "period": null,
    "favorite": false,
    "change_formatted": "",
    "unit": {
      "display_value": "#",
      "link":
"http://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad",
      "value": "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "frequency_label": "Daily",
    "breakdown_level2": {
      "display_value": "Category",
      "link":
"http://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/1f918835d7231100b96d45a3ce6103fe",
      "value": "1f918835d7231100b96d45a3ce6103fe"
    },
    "target": null,
    "changeperc": null,
    "uuid":
"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:0df47e02d7130100b96d45a3ce610399:e590014020033
1007665978299a805f3:1f918835d7231100b96d45a3ce6103fe:9e418d40200331007665978299a8
05c1",
    "gapperc_formatted": "",
    "value_unit": "",
    "gap": null
  }
 ]
}
```


Renvoyer les scores sur une plage de dates pour deux niveaux de répartition

Vous pouvez demander une liste de scores individuels pour toutes les dates disponibles en définissant le *sysparm_include_scores* paramètre sur vrai. Pour spécifier la plage de dates des scores, utilisez également les *sysparm_from* paramètres and *sysparm_to* . Dans cet exemple, la répartition et l'élément de niveau 1 sont Groupe d'affectation : logiciel (sys_id baec0752bf130100b96dac808c0739ed et 8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7). La répartition et l'élément de niveau 2 sont Priorité : 1 - Critique (sys_id 0df47e02d7130100b96d45a3ce610399 et e590014020033100766597829 9a805f3). Seuls les scores datés du 30 novembre 2018 et après cette date sont renvoyés.

Commande:

```
curl -v -u "resttest:resttest" -H "Accept:application/json"
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7:0df47e02d7130100b96d45a3ce610399:e590014020033100766597829 9a805f3&sysparm_include_scores=true&sysparm_from=2018-11-30"
```

Traduction automatique

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

Réponse :


```
{
 "result": [
  { "indicator": {
      "display_value":"Number of open incidents",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6
103b4",
       "value":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
     },
     "gap_formatted":"",
     "benchmarking":false,
     "frequency_label":"Daily",
     "scores": [
      { "end_at":"2018-12-04",
        "period":"Dec 04",
        "value_formatted":"2",
        "start_at":"2018-12-04",
        "value":2.0
      },
      ...

      { "end_at":"2018-11-30",
        "period":"Nov 30",
        "value_formatted":"0",
        "start_at":"2018-11-30",
        "value":0.0
      }
     ],
     "changeperc_formatted":"",
     "direction_label":"Minimize",
     "precision":0,
     "breakdown": {                    //First-level breakdown
      "display_value":"Assignment Group",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808
c0739ed",
       "value":"baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
     },
     "personal_target":null,
     "description":"Number of incidents open based on resolved date is empty.",
     "value_color":"#455464",

 "uuid":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:8a4dde73
c6112278017a6a4baf547aa7:0df47e02d7130100b96d45a3ce610399:e590014020033100766597 8
299a805f3",
     "frequency":10,
     "gap":null,
     "value_unit":"2",
     "indicator_frequency":10,
     "value":2.0,
     "indicator_aggregate":1,
     "key":false,
     "indicator_frequency_label":"Daily",
```


Traduction automatique

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

```
    "direction":2,
    "element": {                    //First-level breakdown element
      "display_value":"Software",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7",
       "value":"8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7"
    },
    "period_title":"Dec 04",
    "period":"Dec 04",
    "target_formatted":"",
    "change":2.0,
    "gapperc_formatted":"",
    "realtime_enabled":false,
    "changeperc":null,
    "target":null,
    "unit":{
      "display_value":"#",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad",
       "type":"formatted",
       "value":"17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "value_formatted":"2",              //Second-level breakdown and element
    "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Software > Priority =
 e5900140200331007665978299a805f3",
    "gapperc":null,
    "change_formatted":"2",
    "favorite":false,
    "breakdown_level2": {
      "display_value":"Priority",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/0df47e02d7130100b96d45a3ce610399",
       "value":"0df47e02d7130100b96d45a3ce610399"
    },
    "personal_target_formatted":""
   }
  ]
}
```


Renvoyer les relations de répartition pour une répartition et un élément

Pour obtenir les valeurs sys_id pour toutes les relations de répartition associées à un indicateur, utilisez le *sysparm_include_available_breakdowns* paramètre. Dans le *sysparm_uuid* paramètre, incluez le sys_ids de la répartition de premier niveau et l'élément dont vous souhaitez rechercher les relations. Dans cet exemple, le *sysparm_uuid* paramètre inclut le sys_id de la répartition du groupe d'affectation et le sys_id de l'élément Logiciel. La sys_id du groupe d'affectation a été obtenue dans l'exemple où toutes les répartitions et tous les agrégats ont été renvoyés. La sys_id de l'élément Software a été obtenue dans l'exemple précédent, où tous les éléments du groupe d'affectation ont été renvoyés. La sys_id de la répartition Groupe

Traduction automatique

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

d'affectation est baec0752bf130100b96dac808c0739ed et celle de l'élément Software est 8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7. La relation de répartition est obtenue pour l'indicateur Nombre d'incidents ouverts, dont la sys_id est fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4.

Remarque :
Pour trouver les relations de répartition pour les incidents qui ne correspondent à aucune valeur d'élément dans une répartition, par exemple dans Groupe d'affectation : non affecté, utilisez la chaîne Unmatched à la place de l'élément sys_id. Dans ce cas, le paramètre serait sysparm_uuid=fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4 :baec0752bf130100b96dac808c0739ed :unmatched.

Commande:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7
130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:8a4dde73c6112278017a6a4b
af547aa7&sysparm_include_available_breakdowns=true"
```

Réponse :

```
{
  "result": [
    {
      "value_formatted": "37",
      "indicator": {
        "display_value": "Number of open incidents",
        "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96
d45a3ce6103b4",
        "value": "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
      },
      "gapperc": null,
      "change": 9.0,
      "value_color": "#455464",
      "direction": 2,
      "target_formatted": "",
      "frequency": 10,
      "changeperc_formatted": "32.1%",
      "direction_label": "Minimize",
      "period_title": "Jul 22",
      "description": "Number of incidents open based on resolved date is empty.",
      "name": "Number of open incidents / Assignment Group / Software",
      "value": 37.0,
      "key": false,
      "gap_formatted": "",
      "element": {
        "display_value": "Software",
        "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/287ee6fea9fe198100
ada7950d0b1b73",
        "value": "8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7"
      },
      "precision": 0,
      "breakdowns": [
        // Information about each breakdown

      ],
      "breakdown_relations": [
        {
```

Traduction automatique

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

```
        "display_value": "Child Groups",
        "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdown_relations/301fd511eb
23310065deac6aa206fe31",
        "value": "301fd511eb23310065deac6aa206fe31"
       },
       {
        "display_value": "Parent Group",
        "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdown_relations/790b6e11eb
23310065deac6aa206fe1c",
        "value": "790b6e11eb23310065deac6aa206fe1c"
       },
       {
        "display_value": "Sibling Groups",
        "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdown_relations/15e15a12eb
233100871aac6aa206fe59",
        "value": "15e15a12eb233100871aac6aa206fe59"
       }
     ],
     "breakdown": {
       "display_value": "Assignment Group",
       "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b
96dac808c0739ed",
       "value": "baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
     },
     "period": "Jul 22",
     "favorite": false,
     "change_formatted": "9",
     "unit": {
       "display_value": "#",
       "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f1
4ce6103ad",
       "value": "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
     },
     "frequency_label": "Daily",
     "target": null,
     "changeperc": 0.32142857142857145,
     "uuid":
 "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:8a4dde73c6112
278017a6a4baf547aa7",
     "gapperc_formatted": "",
     "value_unit": "6",
     "gap": null
   }
 ]
}
```


Indicateur de retour à l'aide d'une relation de répartition

Pour utiliser une relation de répartition, incluez les valeurs de sys_id de l'indicateur, de la répartition et de l'élément dans le *sysparm_uuid* paramètre, ainsi que le sys_id de la

Traduction automatique

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

relation de répartition dans le *sysparm_breakdown_relation* paramètre. Cet exemple renvoie les valeurs Groupe frère pour Groupe d'affectation : logiciel de l'exemple précédent.

Commande:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7
130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:8a4dde73c6112278017a6a4b
af547aa7&sysparm_breakdown_relation=15e15a12eb233100871aac6aa206fe59"
```

Réponse :


```
{
 "result": [
  {
   "indicator": {
   "gap_formatted":"",
   "benchmarking":false,
   "frequency_label":"Daily",
   "changeperc_formatted":"0.0%",
   "direction_label":"Minimize",
   "precision":0,
   "breakdown": {
    "display_value":"Assignment Group",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808
c0739ed",
     "value":"baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
   },
   "personal_target":null,
   "description":"Number of incidents open based on resolved date is empty",
   "value_color":"#455464",

 "uuid":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:0a52d3dc
d7011200f2d224837e6103f2",
   "frequency":10,
   "gap":null,
   "value_unit":"0",
   "indicator_frequency":10,
   "value":0.0,
   "indicator_aggregate":1,
   "facts_table": {
    "name":"incident",
    "label":"Incidents"
   },
   "key":false,
   "indicator_frequency_label":"Daily",
   "direction":2,
   "element": {
    "display_value":"Application Development",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/0a52d3dcd7011200f2d224837
e6103f2",
     "value":"0a52d3dcd7011200f2d224837e6103f2"
   },
   "period_title":"Dec 03",
```


Traduction automatique

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

```
    "period":"Dec 03",
    "target_formatted":"",
    "change":0.0,
    "gapperc_formatted":"",

 "query":"opened_atONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascript:gs.endOfToday()^O
ROpened_at<javascript:gs.beginningOfToday()^resolved_atISEMPTY^ORresolved_at>javascript
:gs.endOfToday()^state!=8^assignment_group=0a52d3dcd7011200f2d224837e6103f2^EQ",
    "realtime_enabled":true,
    "changeperc":0.0,
    "target":null,
    "unit": {
      "display_value":"#",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103a
d",
       "type":"formatted",
       "value":"17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "value_formatted":"0",
    "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Application Development",
    "gapperc":null,
    "change_formatted":"0",
    "favorite":false,
    "personal_target_formatted":""
  }
  // Followed by an indicator object with an element object for every element in the Sibling
 Group
 ]
}
```


Renvoyer un ensemble filtré d'éléments pour une répartition

Vous pouvez appliquer un filtre aux données à Centre d'analyse l'aide du paramètre **sysparm_elements_filter** avec le sys_id d'un enregistrement de filtre d'élément Performance Analytics.

Récupérez la sys_id du filtre d'éléments à partir de l'enregistrement du filtre d'éléments, comme décrit à la section .

Dans cet exemple, le filtre d'élément s'applique à la source de répartition Groupes, avec la condition [[Parent][est][Base de données]]. La sys_id de ce filtre d'élément est 7b9eb563eb11020065deac6aa206fe11. L'exemple obtient les éléments de la répartition du groupe d'affectation qui ont l'élément Base de données comme parent.

Commande:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7
130100b96d45a3ce6103b4&sysparm_breakdown=baec0752bf130100b96dac808c0739ed&syspa
rm_elements_filter=7b9eb563eb11020065deac6aa206fe11"
```

Réponse :


```
{
 "result": [
  {
```


Traduction automatique

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

```
    "value_formatted": "37",
    "indicator": {
      "display_value": "Number of open incidents",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
      "value": "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
    },
    "gapperc": null,
    "change": 9.0,
    "value_color": "#455464",
    "direction": 2,
    "target_formatted": "",
    "frequency": 10,
    "changeperc_formatted": "32.1%",
    "direction_label": "Minimize",
    "period_title": "Jul 22",
    "description": "Number of incidents open based on resolved date is empty.",
    "name": "Number of open incidents / Assignment Group / Database",
    "value": 37.0,
    "key": false,
    "gap_formatted": "",
    "element": {
      "display_value": "Database",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/287ee6fea9fe198100ada7950d0b1b73",
      "value": "287ee6fea9fe198100ada7950d0b1b73"
    },
    "precision": 0,
    "breakdown": {
      "display_value": "Assignment Group",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808c0739ed",
      "value": "baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
    },
    "period": "Jul 22",
    "favorite": false,
    "change_formatted": "9",
    "unit": {
      "display_value": "#",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad",
      "value": "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "frequency_label": "Daily",
    "target": null,
    "changeperc": 0.32142857142857145,
    "uuid":
"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:287ee6fea9fe198100ada7950d0b1b73",
    "gapperc_formatted": "",
    "value_unit": "37",
    "gap": null
  },
```


Traduction automatique

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

```
  {
    "value_formatted": "20",
    "indicator": {
      "display_value": "Number of open incidents",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96
d45a3ce6103b4",
      "value": "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
    },
    // Database Atlanta
    "gapperc": null,
    "change": 4.0,
    "value_color": "#455464",
    "direction": 2,
    "target_formatted": "",
    "frequency": 10,
    "changeperc_formatted": "25.0%",
    "direction_label": "Minimize",
    "period_title": "Jul 22",
    "description": "Number of incidents open based on resolved date is empty.",
    "name": "Number of open incidents / Assignment Group / Database Atlanta",
    "value": 20.0,
    "key": false,
    "gap_formatted": "",
    "element": {
      "display_value": "Database Atlanta",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/db53580b0a0a0a650
1aa37c294a2ba6b",
      "value": "db53580b0a0a0a6501aa37c294a2ba6b"
    },
    "precision": 0,
    "breakdown": {
      "display_value": "Assignment Group",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b
96dac808c0739ed",
      "value": "baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
    },
    "period": "Jul 22",
    "favorite": false,
    "change_formatted": "4",
    "unit": {
      "display_value": "#",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f1
4ce6103ad",
      "value": "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "frequency_label": "Daily",
    "target": null,
    "changeperc": 0.25,
    "uuid":
"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:db53580b0a0a0
a6501aa37c294a2ba6b",
    "gapperc_formatted": "",
    "value_unit": "20",
```


Traduction automatique

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

```
    "gap": null
   },
   {
    "value_formatted": "19",
    "indicator": {
     "display_value": "Number of open incidents",
     "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96
d45a3ce6103b4",
     "value": "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
    },
    ...

    // Database San Diego
    "gapperc": null,
    "change": 0.0,
    "value_color": "#455464",
    "direction": 2,
    "target_formatted": "",
    "frequency": 10,
    "changeperc_formatted": "0.0%",
    "direction_label": "Minimize",
    "period_title": "Jul 22",
    "description": "Number of incidents open based on resolved date is empty.",
    "name": "Number of open incidents / Assignment Group / Database San Diego",
    "value": 10.0,
    "key": false,
    "gap_formatted": "",
    "element": {
     "display_value": "Database San Diego",
     "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/db53a9290a0a0a650
091abebccf833c6",
     "value": "db53a9290a0a0a650091abebccf833c6"
    },
    "precision": 0,
    "breakdown": {
     "display_value": "Assignment Group",
     "link":
"http://localhost:8080/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808c0739
ed",
     "value": "baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
    },
    "period": "Jul 22",
    "favorite": false,
    "change_formatted": "0",
    "unit": {
     "display_value": "#",
     "link":
"http://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14
ce6103ad",
     "value": "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "frequency_label": "Daily",
    "target": null,
    "changeperc": 0.0,
```


Traduction automatique

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

```
    "uuid":
 "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:db53a9290a0a0
a650091abebccf833c6",
    "gapperc_formatted": "",
    "value_unit": "10",
    "gap": null
   }
 ]
}
```


Scripting dans Analyse des performances

Analyse des performances fournit plusieurs objets de script à utiliser dans les scripts et les API pour interroger des Analyse des performances données. Les scripts servent de mappages de répartition ou de calcul d'une valeur à partir d'un indicateur.

Conseils sur les scripts

- En général, utilisez des scripts uniquement pour prendre en charge des indicateurs tels que l'âge avec traitement de la date, à l'aide des variables score_start et score_end .
- Limitez les champs inutiles. Chaque fois que vous incluez un champ de remontée pas à pas supplémentaire, vous ajoutez une jointure supplémentaire à la requête.
- Essayez de remplacer les répartitions manuelles par des vues de base de données pour obtenir de meilleures performances.
- Essayez d'utiliser des script includes pour les fonctions courantes. Pour plus d'informations, consultez Script includes .
- Si les données ne sont pas structurées de la manière dont vous avez besoin pour la génération de rapports, essayez d'ajouter des « champs de génération de rapports » aux tables opérationnelles au lieu de créer des scripts. Pour plus d'informations, consultez cette publication de la communauté .
- Si vous exécutez un script en arrière-plan qui interroge les Analyse des performances tables de scores ou d'instantanés, vous ne pouvez pas accéder aux données d'une application incluse dans le périmètre à moins de disposer d'un rôle approprié pour cette application.

⚠ Avertissement :
Essayez de ne pas utiliser `GlideRecords` ou `GlideAggregates` dans les scripts Analyse des performances ou les indicateurs de formule. Bien que vous deviez parfois utiliser ces opérations pour obtenir les informations dont vous avez besoin, elles sont coûteuses et risquent de s'exécuter des centaines de milliers de fois. Assurez-vous qu'il n'existe aucune alternative avant de les utiliser.

Mappage de répartition et scripts d'indicateurs

Un script de mappage de répartition renvoie généralement une sys_id d'un élément de répartition ou un entier pour placer le score dans une catégorie. Les scripts d'indicateurs renvoient un score calculé à partir d'un ou de plusieurs champs. Le même script peut servir à la fois de script de mappage de répartition et de script d'indicateur.

Example: Script de répartition

Prenons par exemple le script Incident.Age.Days fourni, qui utilise le champ `opened_at` de la table incident. Ce script sert de mappage de répartition pour la répartition par âge, qui utilise le sous-groupe Tranches d'âges d'incidents (jours) comme source de répartition.

Traduction automatique

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

```
var diff=function(x,y){return y.dateNumericValue() - x.dateNumericValue();};
var days=function(x,y){return diff(x,y)/(24*60*60*1000);};
days(current.opened_at, score_end);
```

Dans cet exemple, `current.opened_at` obtient l'horodatage de l'ouverture de l'enregistrement actuellement évalué. La variable de script score_end provient du collecteur de données et est liée à la période collectée. Par exemple, si un indicateur mensuel est collecté, le `score_end` est la fin du mois. Ici, l'horodatage de l'ouverture de l'incident est soustrait de l'horodatage de la fin de la période de collecte et le résultat est converti en jours.

Cet exemple inclut le champ `Incident.opened_at` , qui est spécifié dans le champ **Champs** de ce script. Vous pouvez utiliser `score_start` et `score_end` sans les définir dans le champ **Champs** .

Information associée

Créer un mappage de répartition sur un enregistrement de répartition

Liste des API incluses dans le périmètre du serveur

Créer un script dans Performance Analytics

Pour créer un script, sélectionnez d'abord la table des faits à laquelle le script s'applique et sélectionnez explicitement tous les champs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, pa_admin. Pour accéder aux données des applications incluses dans le périmètre dans Analyse des performances les tables, vous devez également disposer du rôle administrateur approprié pour cette application.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Scripts** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Donnez un **nom** descriptif au script.
3. Sélectionnez la **table des faits** à laquelle le script s'applique.
   Seuls les indicateurs qui utilisent la même table de faits peuvent utiliser ce script.
4. Sélectionnez les champs de la table **de faits**, le cas échéant, qui seront utilisés dans le script.
   Vous sélectionnez les champs à l'aide de leurs étiquettes.
5. Écrivez le script.
   Le script doit respecter les relations et restrictions suivantes :
   - Vous ne pouvez inclure que les champs sélectionnés dans ces variables de formulaire et de script. Pour plus d'informations, consultez la section relative aux variables Performance Analytics.
   - Lorsqu'un champ est utilisé dans le script, le nom de colonne est utilisé. Si nécessaire, recherchez le nom de colonne dans la table de faits.
   - Lorsque vous utilisez un champ provenant d'une vue de base de données, vous devez inclure le préfixe. Par exemple, la vue de base de données incident_sla comprend la table task_sla, avec le préfixe taskslatable. Task_sla inclut la colonne business_duration. Pour utiliser le champ business_duration de la vue de base de données incident_sla, écrivez-le comme *`taskslatable_business_duration`*. Si vous n'avez pas accès à la vue de base de données, demandez à votre administrateur système de trouver le préfixe pour vous.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Après avoir créé le script, créez un mappage de répartition ou un indicateur qui utilise le script. Vous pouvez ouvrir un formulaire de mappage de répartition ou d'indicateur en cliquant sur **Nouveau** dans l'onglet du mappage de répartition ou de l'indicateur. Les mappages de répartition et les indicateurs qui utilisent ce script sont répertoriés dans ces onglets.

Analyse des performances variables

Plusieurs variables peuvent être utilisées dans Analyse des performances les scripts et les indicateurs de formule.

Vous pouvez utiliser les variables suivantes dans Analyse des performances les scripts et les formules.

- score_start : première seconde du jour de la première collecte de score d'indicateur. Pour les scripts, l'heure est calculée en fonction de la différence entre le fuseau horaire de l'utilisateur Exécuter en tant que pour la tâche de collecte et le fuseau horaire de la base de données, qui est GMT. Pour les formules, l'heure est calculée en fonction de la différence entre le fuseau horaire de l'utilisateur qui exécute la formule et GMT. Un utilisateur exécute une formule en affichant l'indicateur de formule dans un widget de tableau de bord ou sur le Centre d'analyse.
- score_end : dernière seconde du jour de la dernière collecte de score d'indicateur. Le temps est calculé de la même manière que pour score_start.
- pa : variable de formule, non utilisable dans les scripts, qui fournit un ensemble d'attributs et de Centre d'analyse méthodes.

Dans les scripts, les variables de début et de fin de collecte de scores sont des objets `GlideElementGlideObject` . Vous pouvez obtenir un objet `GlideDateTime` à partir de ces variables en appelant `getGlideObject(),` comme dans cet exemple : gs.log(« Score main = " + score_end.getGlideObject().getDayOfWeek()) ;

Dans les formules, les variables de début et de fin de collecte de scores sont déjà `des objets GlideDateTime` . Par conséquent, vous pouvez utiliser les variables directement sans appeler `getGlideObject(),` comme dans cet exemple : gs.log(« Score main = " + score_end.getDayOfWeek()) ;

Les valeurs des variables début et fin sont liées à la période en cours de collecte. Par exemple, si un indicateur mensuel est collecté, le score_end est la fin du mois.

Les valeurs score_start et score_end sont calculées en fonction du fuseau horaire de l'utilisateur concerné. Pour Analyse des performances les scripts, il s'agit du fuseau horaire Exécuter en tant que pour la tâche de collecte. Pour les formules, il s'agit du fuseau horaire de l'utilisateur qui affiche l'indicateur de formule dans un widget de tableau de bord ou le Centre d'analyse. Les utilisateurs de fuseaux horaires différents peuvent donc avoir des dates différentes pour score_start et score_end dans une formule.

Information associée

Obtenir des méthodes d'analyse dans les formules

Changements à score_start/fin en raison de fuseaux horaires différents de l'utilisateur

Utilisation de Performance Analytics avec des données externes

Performance Analytics sur des sources de données externes vous permet d'effectuer une analyse détaillée sur des données qui ne se trouvent pas dans votre ServiceNow instance.

Traduction automatique

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

Lorsque vous collectez des scores sur des données externes, Performance Analytics stocke les scores et les éléments de répartition à partir des données externes sur votre instance. Les données brutes analysées restent sur la source de données externe et ne sont pas copiées sur votre instance. Cette fonctionnalité vous permet d'analyser et de partager des mesures sans dupliquer les données sous-jacentes.

La collecte de données externe d'Analyse des performances utilise trois types d'enregistrements de configuration :

- Indicateur externe qui spécifie la source de données JDBC et l'instruction SQL utilisées pour collecter les scores.
- Une répartition externe qui spécifie la source de données JDBC et l'instruction SQL utilisée pour spécifier les éléments de répartition.
- Une répartition d'indicateur externe qui définit la relation entre un indicateur externe et une répartition, et l'instruction SQL utilisée pour collecter les scores pour chaque élément de répartition pour cet indicateur.

Formats de base de données pris en charge pour les données externes

Analyse des performances prend en charge uniquement les formats de base de données qui ServiceNow sont pris en charge par défaut. Si un client ajoute un pilote JDBC pour un format de base de données non pris en charge, Analyse des performances ce format de base de données n'est pas pris en charge en tant que source de données externe.

Formats de base de données pris en charge

Type de serveur SQL	Port
MySQL	3306
Microsoft SQL Server	1433
Oracle	1521

Information associée

Source de données de type JDBC

Créer un indicateur pour les données externes

Créez un indicateur externe pour définir les données à évaluer et l'instruction SQL utilisée pour déterminer le score de l'indicateur.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin, pa_power_user ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Indicateurs externes** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Donnez un **nom** descriptif à l'indicateur.
3. Dans le champ **Fréquence** , spécifiez la fréquence des points de données pour l'indicateur, par exemple **Quotidienne**, **Hebdomadaire** ou **Mensuelle**.
4. Dans l'onglet **Source** , sélectionnez une **source de données** à partir de laquelle collecter les scores.

   Seules les sources de données de type JDBC sont prises en charge par Performance Analytics. Consultez la documentation des sources de données pour plus d'informations sur la configuration des sources de données.

Traduction automatique

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

Remarque :
L'instruction SQL et la table Import Set définies dans la source de données ne sont pas utilisées par Performance Analytics.

5. **Spécifiez l'instruction SQL** à utiliser pour calculer la valeur du score.
   L'instruction SQL doit renvoyer une valeur d'agrégat avec l'alias *value* et doit filtrer les données en fonction d'un champ de date.

Important :
L'alias d'agrégat doit être **une valeur**.

Example
Pour un indicateur simple, l'instruction SQL sera quelque chose comme `SELECT count(*) AS value FROM... OÙ DATE(date_field) >= DATE(${start_at})`.

Pour les indicateurs plus complexes, vous pouvez également avoir besoin d'une condition selon laquelle DATE est antérieure à la date de retour de DATEADD. Ici, un indicateur mensuel avec des données complexes a l'instruction `SQL SELECT count(*) AS value FROM... OÙ DATE(date_field) >= DATE(${start_at}) ET DATE(date_field) < DATEADD(mois, 1, ${start_at})`.

6. Si vous préférez que le score de cet indicateur augmente ou diminue au fil du temps, sélectionnez **Maximiser** ou **Minimiser** dans le champ **Direction** .
   Les outils d'analyse et les affichages graphiques utilisent cette **direction** avec cet indicateur.

Conseil :
Définissez une direction chaque fois que vous le pouvez. Tous les indicateurs clés doivent être définis sur Maximiser ou Minimiser.

7. **Facultatif :** Spécifiez l'une de ces propriétés d'indicateur :

Champ	Description
Unité	Unité de mesure du score, par exemple le nombre, les jours ou les pourcentages. (Optional) Pour collecter des scores dans la devise de référence du système dans un champ Prix, Devise ou Devise FX, sélectionnez **Utiliser la devise de référence**. Pour plus d'informations, consultez Scores des indicateurs dans la devise de référence. Si vous sélectionnez % ou une période comme unité, envisagez d'exclure certains types de séries chronologiques de l'application à l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Exclure les séries chronologiques d'un indicateur. Si vous sélectionnez l'heure comme unité, l'heure est indiquée sous forme de jours, d'heures et de minutes. Si la propriété

Traduction automatique

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

Champ	Description
	`glide.ui.duration.seconds.enabled` système existe et qu'elle est vraie, les secondes s'affichent également. Dans ce cas, les secondes sont également affichées pour tous les champs de temps de l'instance et sont incluses dans les exportations vers Microsoft Excel.
Précision	Nombre de chiffres derrière le séparateur décimal. Pour plus d'informations, consultez Arrondi et précision des indicateurs. Ce champ n'est pas disponible lorsque l'unité est **Utiliser la devise de référence**. Dans ce cas, la précision est héritée de la devise de référence.
Format de nombre	Les abréviations utilisées pour les grands nombres, des milliers aux trillions. Pour plus d'informations, consultez Arrondi et précision des indicateurs.
Clé	Identifie l'indicateur comme un indicateur clé. Utilisé uniquement pour filtrer la liste des indicateurs dans **Analyse des performances** > **Centre d'analyse**.

8. Dans l'onglet **Contrôle d'accès** , définissez s'il faut publier cet indicateur dans le Centre d'analyse et la liste des KPI sur l'expérience Analyse de la plateforme , et si vous souhaitez limiter la visibilité de l'indicateur par utilisateur, groupe ou rôle.
9. **Facultatif :** Dans **l'onglet Autre** , définissez diverses propriétés diverses.

Champs de l'onglet « Autres »

Champ	Description
Séries chronologiques par défaut	(Optional) Fonction analytique prédéfinie, telle qu'une moyenne d'exécution sur 7 jours, à appliquer à l'indicateur au lieu d'afficher les scores bruts de l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Vous ne pouvez pas définir les séries chronologiques par défaut pour un indicateur qui utilise un calendrier d'entreprise ou fiscal. Ces calendriers ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques.
Profil de groupe actif	(Optional) Enregistrement de profil de groupe en direct [live_group_profile] pour un groupe Flux en direct. Spécifiez

Traduction automatique

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

Champ	Description
	un profil de groupe pour que ce groupe reçoive des notifications concernant cet indicateur. Pour plus d'informations sur cette application sociale sur la , consultez Flux Now Platformen direct .
Ordre	(Optional) Nombre indiquant l'ordre d'affichage des indicateurs dans le Centre d'analyse . Les indicateurs dont la valeur est la plus faible sont affichés en haut de la liste. Si aucune valeur n'est fournie dans le champ **Ordre** , les indicateurs sont affichés de a à z à l'aide du champ **Nom** . Pour utiliser le champ Ordre, vous devez saisir les numéros d'ordre de tous les indicateurs. Si vous saisissez des nombres pour quelques indicateurs seulement, l'ordre d'affichage des indicateurs revient à a à z.
Type de graphique par défaut	(Optional) Définissez un type de graphique par défaut (courbes, colonnes, splines ou aires) pour cet indicateur. Lors de l'ouverture du Centre d'analyse ou Détails des KPI de cet indicateur pour la première fois, le type de graphique par défaut est utilisé. Si le type de graphique est modifié dans , Centre d'analyse cette préférence est mémorisée.
Afficher des lignes continues	(Optional) Lorsque cette option est sélectionnée, les Centre d'analyse et Détails des KPI affichent des lignes de données ininterrompues pour cet indicateur, même en l'absence de données pour une date spécifique. Ce comportement peut être utile lors de l'affichage de jeux de données avec des dates de démarrage variables ou pour des données qui ne sont pas régulièrement mises à jour, telles que les informations de stock. Les lignes continues ne sont pas restituées lorsqu'une série chronologique est définie sur l'indicateur ou le Centre d'analyse fichier .
Afficher le score en temps réel	(Optional) Lorsqu'il est sélectionné, le Centre d'analyse et Détails des KPI peut afficher le score de cet indicateur en temps réel, ainsi que l'état actuel des enregistrements

Traduction automatique

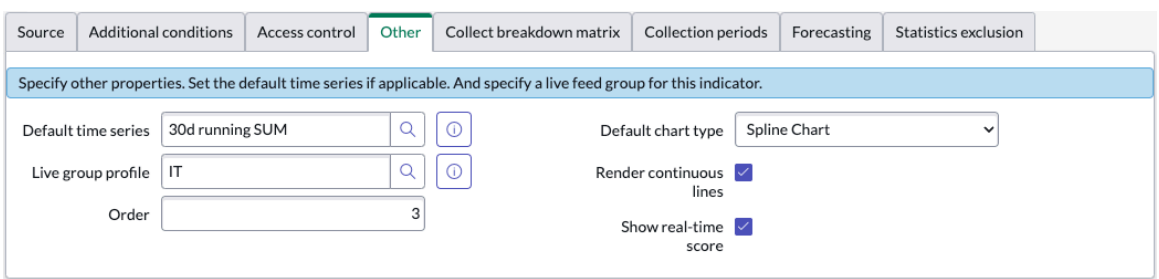
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
	associés. Décochez cette case lorsque les données de l'indicateur ne sont pas disponibles en temps réel, par exemple dans une intégration qui utilise des données provenant d'une source tierce. Pour plus d'informations, consultez Scores en temps réel. Remarque : Une condition doit être définie sur l'indicateur ou la source d'indicateur associée pour que les scores en temps réel s'affichent.

Example

Par exemple, dans l'onglet Autre, vous pouvez configurer un indicateur comme suit :

- Par défaut, il affiche la somme des scores sur 30 jours consécutifs dans les widgets. Vous pouvez remplacer cette valeur par défaut dans les widgets , Détails des KPI, de tableau de bord ou dans la visualisation des données de l'espace Centre d'analysede travail.
- Le groupe IT Live est informé des changements apportés à l'indicateur.
- L'indicateur figure en troisième position dans la Centre d'analyse liste des indicateurs. La position de tous les autres indicateurs est également spécifiée. Ce paramètre n'affecte pas l'ordre des indicateurs sur le Analytics Centerespace de travail configurable.
- Le type de graphique par défaut est Spline sur le Centre d'analyse et Détails des KPI.
- Les lignes de données de l'indicateur sont affichées intactes, même lorsque des données sont manquantes.
- Le Centre d'analyse et Détails des KPI peut afficher le score de cet indicateur en temps réel.



10. **Facultatif :** Dans l'onglet **Prévision,** définissez la méthode de prévision, le nombre de périodes de collecte de données à prévoir, la quantité de données historiques sur lesquelles baser la prévision, ainsi que les limites supérieure et inférieure des valeurs de prévision.
    Pour plus d'informations, consultez Prévisions des scores Performance Analytics.
11. Enregistrez l'indicateur.
12. Appuyez sur **Test Collection (Test Collection**).
    Cette action teste la requête principale de l'indicateur.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez collecter des scores de répartition pour l'indicateur, définissez une répartition externe et associez-la à l'indicateur.

Traduction automatique

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

Créer une répartition à l'aide de données externes

Créez une répartition externe pour définir les éléments disponibles pour répartir les scores des indicateurs externes.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_admin, pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, une répartition externe peut contenir un maximum de 5 000 éléments. Cette limite est contrôlée par la propriété `com.snc.pa.dc.max_external_elements`.

Les éléments de répartition externes sont stockés dans les tables pa_ext_elements.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Répartitions externes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez une **source de données** qui contient les enregistrements que vous souhaitez utiliser comme éléments de répartition.

   Seules les sources de données de type JDBC sont prises en charge par Performance Analytics. Consultez la documentation des sources de données pour plus d'informations sur la configuration des sources de données.

   Remarque :
   L'instruction SQL et la table Import Set définies dans la source de données ne sont pas utilisées par Performance Analytics.

4. **Spécifiez une instruction SQL** pour sélectionner les éléments de répartition.
   L'instruction SQL doit renvoyer la clé unique pour chaque élément de répartition avec l'alias `id` et le nom d'affichage de l'élément avec l'alias `name`, tels que `SELECT guid AS id, user_name AS name FROM...`.

   Important :
   L'alias de clé unique doit être **id** et l'alias de nom d'affichage doit être **name**.

5. Enregistrez la répartition.
6. Appuyez sur **Test Collection (Test Collection)**.
   Cette action teste la requête qui sélectionne les éléments de répartition.

Que faire ensuite
Après avoir défini la façon de collecter les éléments de répartition, associez la répartition externe à un ou plusieurs indicateurs externes.

Configurer un indicateur externe pour utiliser une répartition externe

Associez un indicateur externe et une répartition externe pour définir comment collecter des scores de répartition pour l'indicateur.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_admin, pa_power_user ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Indicateurs externes**.
2. Sélectionnez un indicateur.

Traduction automatique

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

3. Dans la liste connexe **Répartitions** , cliquez sur **Nouveau**.
4. **Sélectionnez la répartition** externe à appliquer à cet indicateur.
5. Dans le champ **Instruction SQL** , entrez une instruction SQL qui calcule la valeur de score pour chaque élément de répartition.
   L'instruction SQL doit utiliser la même fonction d'agrégation que l'instruction SQL de l'indicateur, telle que COUNT. L'instruction SQL doit renvoyer la valeur d'agrégat avec l'alias *value* et la clé unique de l'élément de répartition avec **l'ID d'alias**. L'instruction SQL doit également regrouper les données en fonction de la colonne qui contient les valeurs de l'élément de répartition.

   Par exemple, `SELECT count(*) AS value, guid as id FROM... WHERE DATE(date_field) >= DATE({$start_at}) GROUP BY guid`

   Important :
   L'alias d'agrégat doit être **value** et l'alias de clé unique de répartition doit être **id**.
6. Enregistrez vos changements.
7. Appuyez sur **Test Collection (Test Collection**).
   Cette action teste l'instruction SQL qui calcule la valeur de score pour l'élément de répartition.

Que faire ensuite
Répétez les étapes précédentes pour ajouter des répartitions supplémentaires à l'indicateur. Testez l'instruction SQL après avoir ajouté chacune d'entre elles.

Tester les indicateurs externes et les répartitions

Testez vos indicateurs externes et répartitions pour vous assurer que vous pouvez vous connecter à la source de données externe et collecter les données attendues.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_admin, pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Testez un indicateur pour tester la requête pour cet indicateur et les requêtes pour tous les éléments de répartition. Testez une répartition pour tester la requête utilisée pour déterminer les éléments de répartition disponibles.

Aucun score ou élément de répartition n'est enregistré lorsque vous testez un indicateur ou une répartition.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Indicateurs externes** ou **Analyse des performances** > **Répartitions externes**.
2. Sélectionnez l'indicateur ou la répartition que vous souhaitez tester.
3. Cliquez sur le bouton **Tester** .
   Si la requête s'exécute correctement, le nombre de scores ou d'éléments de répartition collectés apparaît. Si une erreur se produit pendant le test, le message d'erreur s'affiche.

Que faire ensuite
Après avoir vérifié que toutes les requêtes s'exécutent et renvoient les données attendues, ajoutez l'indicateur externe à une tâche de collecte de données pour commencer à collecter des scores.

Traduction automatique

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

Filtrage des données externes par date

Lorsque vous utilisez Performance Analytics avec des données externes, vous devez filtrer les instructions SQL qui collectent les scores par date.

Dans les instructions SQL d'indicateur et de répartition d'indicateurs, filtrez la requête par date, par exemple, `WHERE DATE(my_date_field) >= DATE(${start_at})`. Il n'est pas nécessaire de filtrer les instructions SQL de répartition par date, car les instructions SQL de répartition collectent uniquement des éléments et non des scores.

La variable ${start_at} contient la date de la période collectée au format AAAAMMJJ. Pour les indicateurs journaliers, cette valeur est toujours la date de collecte. Pour les indicateurs avec des fréquences de collecte plus longues, par exemple hebdomadaire ou mensuelle, la date correspond au premier jour de la période de collecte. La date d'exécution de la tâche de collecte de données n'affecte pas cette variable.

Lorsque vous testez un indicateur ou une répartition, la variable ${start_at} est toujours définie sur la date actuelle.

Limites lors de l'utilisation de Performance Analytics avec des données externes

Certaines fonctionnalités de Performance Analytics ne sont pas disponibles lorsque vous mesurez des données externes.

- Vous ne pouvez pas collecter d'instantanés
- Vous ne pouvez pas afficher les scores en temps réel
- Vous ne pouvez pas appliquer de répartitions de niveau 2
- Vous ne pouvez pas utiliser de visualisations de widget qui dépendent de répartitions de niveau 2 avec des données externes. Cela inclut les visualisations sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique.
- Étant donné que les instantanés ne sont pas disponibles, vous ne pouvez pas afficher les changements dans les enregistrements collectés

Nettoyage des données collectées Analyse des performances

Analyse des performances Les scores et les instantanés peuvent augmenter au fil du temps et doivent être nettoyés régulièrement pour garantir des performances optimales et des données précises.

Analyse des performances utilise une tâche planifiée pour supprimer les anciens scores et instantanés.

La tâche planifiée Nettoyer les collectes PA est active par défaut et n'a aucun impact sur les performances. Par défaut, la tâche s'exécute quotidiennement, de sorte qu'elle n'a à supprimer qu'une petite quantité de données.

Remarque :
Les attributs de table nibble_size et nibble_sleep affecter le comportement de la tâche de nettoyeur de collection si les attributs sont définis pour les tables Scores ou Instantanés.

Cette tâche planifiée supprime également tous les enregistrements de score [pa_scores], de niveau de score 1 [pa_scores_l1], de niveau de score 2 [pa_scores_l2] ou d'instantanés [pa_snapshots] qui n'ont pas d'indicateur ou de répartition associés. Par exemple, si un utilisateur supprime un indicateur, la tâche planifiée nettoie tous les scores ou instantanés qui étaient associés à l'indicateur supprimé.

Traduction automatique

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

Information associée

Attributs du dictionnaire

KB0720725 : effacement des données de score Performance Analytics

Modifier la tâche Nettoyer les collections PA

Modifiez la tâche planifiée pour configurer le moment où les scores et les instantanés d'Analyse des performances sont nettoyés. La tâche de nettoyage planifiée ne doit pas s'exécuter pendant qu'une tâche de collecte de données est en cours d'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, la tâche Nettoyer les collectes PA s'exécute à 05h00, ce qui est approprié lors de l'utilisation des tâches de collecte de données par défaut. Si vous créez des tâches de collecte de données supplémentaires, vous devrez peut-être modifier l'heure de début de la tâche de nettoyage des collections PA.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Automatisation** > **Horaires**.
2. Sélectionnez la tâche **Nettoyer les collections PA** .
3. Apportez les modifications nécessaires.
   Par exemple, modifiez la valeur du champ **Temps d'exécution** pour qu'elle change lorsque la tâche s'exécute.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Travaux planifiés

KB0721309 : Configuration du nettoyeur de Analyse des performances tables

Migration des scores Performance Analytics

La Analyse des performances table Scores [pa_scores] a été divisée en deux tables. Cette structure facilite le traitement d'un grand nombre de scores. Vous pouvez migrer vos scores de l'ancienne structure de table vers la nouvelle, à l'aide de l'outil de migration de score.

Avertissement :
La nouvelle structure de table n'est pas prise en charge dans les bases de données Oracle.

En Istanbul, la table Scores [pa_scores] a été divisée en deux parties : les scores de niveau 1 [pa_scores_l1] et les scores de niveau 2 [pa_scores_l2]. La table pa_scores_l2 contient la matrice de répartition de deuxième niveau des scores et la table pa_scores_l1 contient tous les autres scores. Cette séparation des scores garantit des performances optimales lors de la collecte et de l'analyse des scores, et permet d'obtenir des ensembles de scores plus volumineux. Les nouvelles instances créées lors de la mise en production ou d'une Istanbul version ultérieure utilisent les nouvelles tables de scores par défaut.

Les instances créées avant utilisent Istanbul toujours la table Scores [pa_scores] d'origine après la mise à niveau vers une version antérieure Washington DCà .

Traduction automatique

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

Important :
Lors d'une mise à niveau vers la table de pa_scores héritée ou une Washington DC version ultérieure, ces scores sont migrés automatiquement vers pa_scores_l1 et pa_scores_l2 pour toute instance comportant moins de 43 millions de scores.

Si vous avez plus de 43 millions de scores sur la table de pa_scores héritée, vous pouvez migrer vos scores manuellement vers les nouvelles tables de scores.

Surveillance de la migration

Après avoir démarré la migration, vous pouvez suivre son état en accédant à **Analyse des performances** > **Surveillance de la migration des scores.**

Si des erreurs se produisent pendant la migration, contactez-nous Service et assistance client pour résoudre le problème.

Retards dans le démarrage de la migration des scores

Si l'un des processus suivants est en cours d'exécution, la migration des scores reste à l'état En attente jusqu'à ce qu'ils s'arrêtent :

- Tâches de collecte de données
- Tâches de nettoyeur de collection
- Modification de la feuille des scores

Planifier la migration des scores Performance Analytics

Planifiez le processus de migration automatisé pour déplacer les scores existants vers la nouvelle structure de table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin. Les utilisateurs disposant du rôle pa_admin peuvent afficher la page de surveillance de la migration, mais ne peuvent pas planifier la migration.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La migration des scores améliore les performances et l'évolutivité de Analyse des performances. La migration doit être effectuée en dehors des heures de pointe.

Lors de la migration, vous ne pouvez pas collecter, modifier ou supprimer des scores. Les travaux de collecte de données planifiés ne s'exécutent pas pendant la migration. Une fois la migration terminée, vérifiez toutes les tâches de collecte de données dont l'exécution a été planifiée pendant la migration, car ces tâches ont été suspendues.

Remarque :

- La migration des scores peut prendre plusieurs heures, en fonction du nombre de scores. Planifiez la migration dans une instance de non-production, puis planifiez soigneusement la migration en production.
- La table Scores [pa_scores] d'origine est tronquée 10 jours après la migration réussie.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Surveillance de la migration des scores**.
2. Cliquez sur le bouton **Planifier la migration des scores** .

Traduction automatique

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

La migration des scores est planifiée. La page affiche l'heure à laquelle la migration doit commencer et l'heure d'achèvement estimée.

3. **Facultatif :** Cliquez sur les liens Journaux ou **Tâches actives** pour afficher **des** informations supplémentaires sur la migration.
   Si des tâches de collecte de données ou de nettoyage sont en cours d'exécution lorsque vous démarrez la migration, celle-ci attend que ces tâches soient terminées avant de commencer. Toutes les tâches de collecte et de nettoyage planifiées sont mises en pause pendant la migration.

Que faire ensuite

Si la migration échoue pour une raison quelconque, contactez-nous Service et assistance client pour obtenir de l'aide. Les scores existants restent en place.

(Hérité) Configurer Analyse des performances rapidement pour une table de tâches

Le générateur de configurations vous permet de configurer Analyse des performances rapidement pour afficher les données à partir de n'importe quelle table de tâches.

Remarque :
Le générateur de configuration est une fonctionnalité héritée. Analyse des performances Les solutions sont des packs de contenu de composants, y compris des tableaux de Analyse des performances bord. Ces Analyse des performances solutions ont été considérablement étendues au cours des dernières versions. Le générateur de configuration séparé a perdu la majeure partie de sa valeur. Pour les applications personnalisées, il est plus logique de trouver et d'installer une solution étroitement liée Analyse des performances et de la modifier si nécessaire. Pour plus d'informations, consultez Solutions d'analyse.

Vous pouvez spécifier une table basée sur des tâches sur laquelle générer des rapports, et le générateur de configuration crée automatiquement des indicateurs, des répartitions, des formules, des tâches de collecte de données et des tableaux de bord. Cette configuration fournit les mêmes éléments que la solution d'incident Analyse des performances , mais pour n'importe quelle table de tâches. Lorsque vous utilisez Domain Separation, tous les enregistrements sont créés dans le domaine de l'utilisateur actuel.

Remarque :
Vous pouvez utiliser le générateur de configuration uniquement avec les tables qui étendent la tâche. Vous devrez peut-être modifier la configuration avant de commencer à utiliser les fichiers créés par le générateur.

Vous pouvez accéder au générateur de configuration en accédant à **Analyse des performances** > **Générateur de configurations**.

Après avoir généré une configuration pour la table sélectionnée, vous pouvez afficher les enregistrements créés à l'aide des liens connexes **Accéder à l'enregistrement de configuration**, **Indicateurs générés** et **Tâches générées** . Vous pouvez modifier les enregistrements générés selon vos besoins à l'aide des options de configuration standard Analyse des performances .

Activer le générateur de Analyse des performances configurations

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer le module d'extension Analyse des performances Configuration Generator (com.snc.pa.configurationgenerator).

Avant de commencer

Rôle requis : admin
Avant de commencer cette procédure, vous devez disposer d'un abonnement à Analyse des performances.

Traduction automatique

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

Procédure

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

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

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

Activation de votre Analyse des performances abonnement

Sans abonnement payant Analyse des performances , votre utilisation est limitée à 180 jours de collecte de données (cinq mois pour les indicateurs mensuels) et à des indicateurs spécifiques fournis par ServiceNow. Pour un accès illimité à toutes les fonctionnalités, souscrivez un abonnement à Analyse des performances.

Après l’achat de l’abonnement, vous devrez peut-être activer le module d’extension associé à cet abonnement sur les instances de production.

Analyse des performancesLes abonnements vous permettent d’utiliser les fonctionnalités suivantes au-delà de ce qui est disponible avec :système de base

- Indicateurs, répartitions, widgets ou autres enregistrements de configuration personnalisés Analyse des performances
- Utilisation d’indicateurs non liés aux incidents qui sont inclus dans tout Solutions d'analysefichier .
- Scores conservés pendant plus de 180 jours (cinq mois complets pour les indicateurs mensuels)
- Widgets d’analyse de texte
- Aperçu d’analyse proactive sur les tableaux de bord

Si vous avez effectué un achat Analyse des performances par l’intermédiaire d’une offre Professional ou Enterprise, vous pouvez l’utiliser sans restriction dans les situations suivantes :

- Sur les tables de l’abonnement associé, y compris les applications de stockage associées ServiceNow
- Avec n’importe quelle plateforme et applications courantes, telles que Gestion des connaissances, CMDB ou Catalogue
- Avec n’importe quelle application de boutique partenaire payante

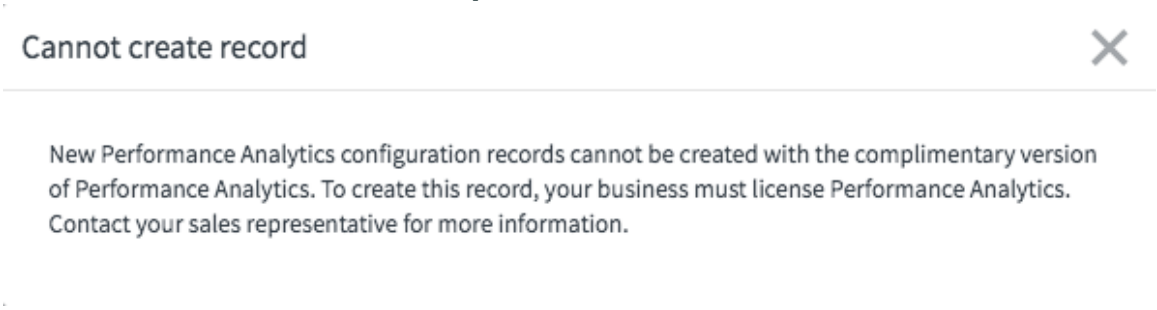
Important :
Vous ne pouvez jamais l’utiliser ServiceNow avec les applications gratuites de la boutique partenaire.

Traduction automatique

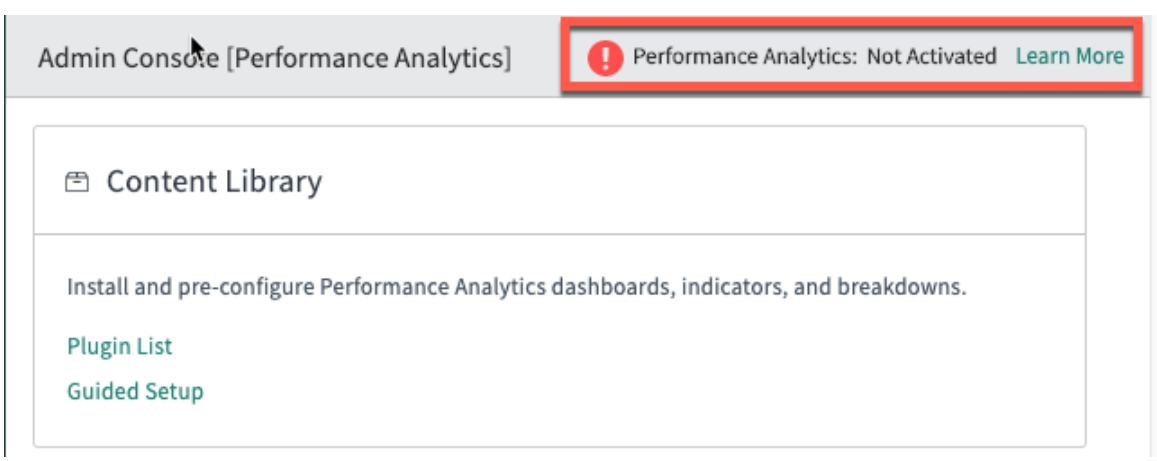
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Si vous tentez d'effectuer ces tâches sur une instance de production qui n'a pas d'abonnement Analyse des performances , vous recevez un avertissement indiquant qu'un abonnement est requis.

Avertissement lié à l'abonnement requis



La Analyse des performances console d'administration vous avertit également lorsque la version complète d'une Analyse des performances instance n'est pas activée.



Gestion des abonnements pour Analyse des performances

Avec un abonnement à Analyse des performances, vos fonctionnalités devraient être activées automatiquement.

À partir de Tokyo, Gestion des abonnements s'applique à Analyse des performances. Si vous utilisez Gestion des abonnements, vous ne devriez pas avoir besoin d'activer un module d'extension Analyse des performances manuellement. Le reste de cette page décrit l'ancien système manuel d'activation d'un abonnement.

Cette fonctionnalité n'est disponible que sur les instances hébergées. Sur les instances auto-hébergées et non-production, vous devez toujours activer manuellement le module d'extension approprié Analyse des performances . Pour plus d'informations, consultez Gestion des abonnements .

Identifiez vos droits à Analyse des performances

Lorsque vous achetez un abonnement à une Analyse des performances ligne de produits, vous avez le droit d'activer le module d'extension correspondant sur les instances de production.

En tant qu'administrateur, affichez vos Analyse des performances abonnements en accédant à **Gestion des abonnements** > **Abonnements**. Dans Gestion des abonnements, vous pouvez trouver les modules d'extension Analyse des performances que vous avez le droit d'activer. Pour plus d'informations, consultez Exploring Subscription Management .

Traduction automatique

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

Activer le module d’extension pour votre Analyse des performances abonnement

Une fois que vous avez acheté un Analyse des performances abonnement et identifié le module d’extension associé, activez ce module d’extension comme suit.

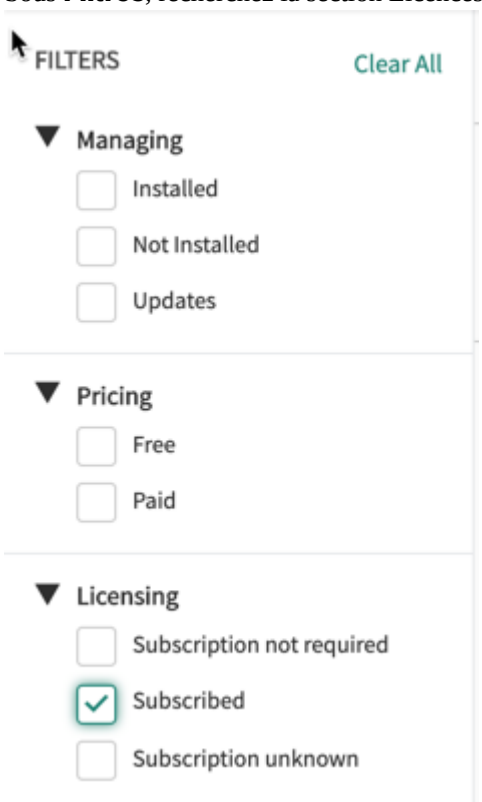
Avant de commencer

Important :
Configurez et testez l'application Analyse des performances sur une instance de non-production avant de la configurer sur une instance de production.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Sous **Filtres**, recherchez la section Licences et sélectionnez **Abonné.**



3. Recherchez des modules d’extension dont le nom contient Performance Analytics Premium .
4. Recherchez le module d’extension Analyse des performances premium qui correspond à votre autorisation et cliquez sur **Installer**.
   Seuls les modules d’extension Premium de Performance Analytics pour lesquels vous disposez d’un abonnement doivent apparaître dans la liste filtrée.
   La boîte de dialogue Activer le module d’extension s’ouvre.
5. Dans la boîte de dialogue Activer le module d’extension, cliquez sur **Activer**.

Résultats

Une barre de progression vous montre la progression de l’activation du plugin, après quoi vous avez plusieurs options de ce qu’il faut afficher.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Une fois le processus terminé, envisagez d'installer des solutions d'analyse et de génération de rapports, qui incluent des tableaux de bord préconfigurés et tous les composants sous-jacents nécessaires. Pour plus d'informations, consultez Solutions d'analyse.

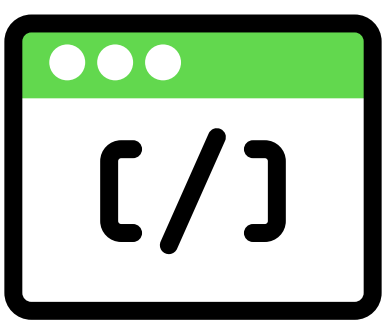
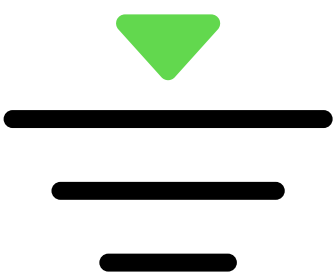
Pensez également à activer Spotlight. Spotlight permet de classer les enregistrements par ordre de priorité en les évaluant en fonction de plusieurs critères pondérés. Pour plus d'informations, consultez Enregistrements de classement avec Spotlight.

Reporting, tableaux de bord et Analyse des performances dans Interface utilisateur principale

Présentez des analyses sur Interface utilisateur principale des tableaux de bord via des rapports et Analyse des performances des widgets. Explorer Analyse des performances les indicateurs sur le Centre d'analyse.

Premiers pas

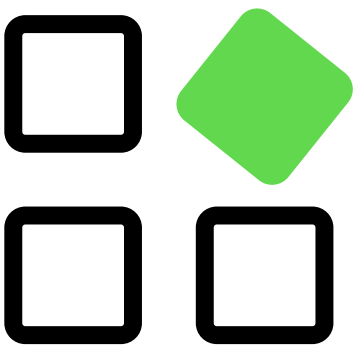
Les visualisations dans les Interface utilisateur principale outils comprennent des tableaux de bord, des rapports et des centres d'analyse. Ces visualisations permettent aux administrateurs et aux autres personnes concernées de disposer de données en temps réel leur permettant de traiter les états et d'évaluer correctement les tendances.

Reporting	**Réactif Tableaux de bord**	Filtres interactifs
		
Visualisez l'état actuel de vos données pour les partager avec d'autres utilisateurs.	Utilisez des tableaux de bord pour créer une story avec des données que vous pouvez partager dans votre organisation.	Filtrer tous les rapports d'un tableau de bord ensemble, de manière dynamique.

Traduction automatique

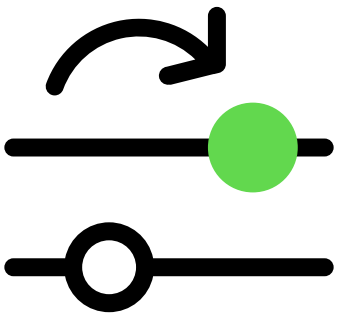
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Analyse des performances Widgets



Définissez des visualisations pour les scores des indicateurs clés de performance afin de montrer l'évolution de vos données à partager sur les tableaux de bord.

Centre d'analyse



Explorez les détails de vos KPI avec les centres d'analyse.

Analyse interactive

Analysez les données dans les colonnes filtrées sur les vues de listes d'enregistrements de table.

Génération de rapports

Visualisez les données de table pour afficher l'état actuel des informations dans votre ServiceNow instance. Partagez la visualisation avec d'autres utilisateurs avec une exportation planifiée ou en l'ajoutant à un tableau de bord.

Widgets de Performance Analytics

Créez des représentations visuelles des données des indicateurs clés de performance (KPI). Analyse des performances Les widgets lient un indicateur à une visualisation, telle qu'une ligne de tendance, un ensemble de colonnes ou un graphique à secteurs. Filtrez les scores des indicateurs avec des répartitions et appliquez des fonctions de séries chronologiques pour affiner vos widgets.

Tableaux de bord réactifs

Affichez plusieurs rapports et Analyse des performances widgets sur un seul écran pour raconter une histoire avec vos données que vous pouvez partager avec les personnes concernées.

Filtres interactifs

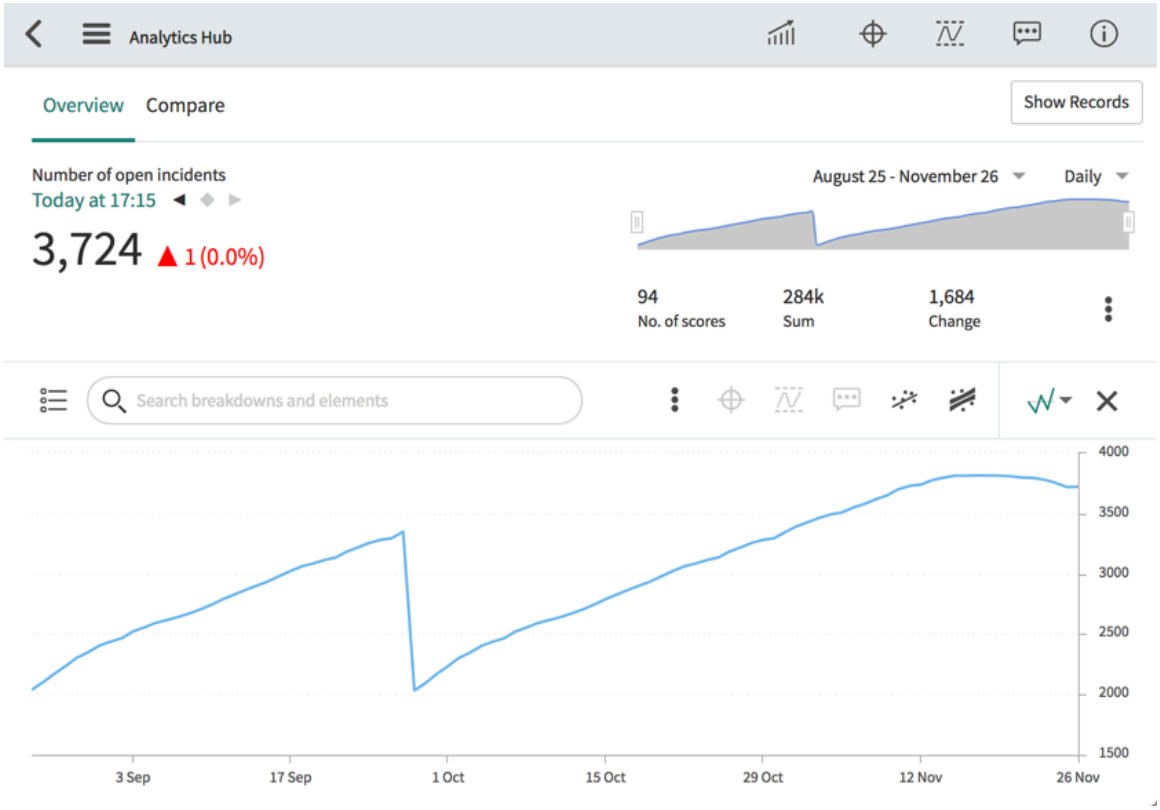
Les filtres interactifs vous permettent de filtrer dynamiquement tous les rapports d'un tableau de bord, sans modifier les rapports d'origine.

Centre d'analyse

Analysez les scores des indicateurs en agrégeant des données, en comparant les scores ou en visualisant les changements au fil du temps, et filtrez les scores par répartition. Améliorez la via Centre d'analyse l'ajout de cibles, de seuils, de courbes de tendance et de commentaires utiles pour les changements significatifs.

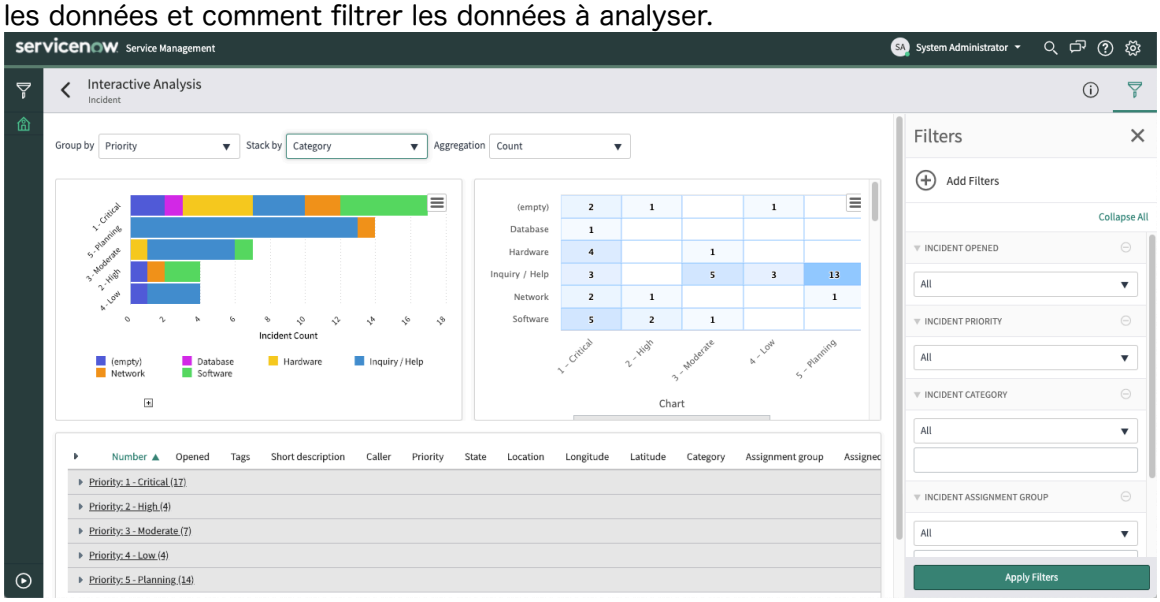
Traduction automatique

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



Analyse interactive

Analysez dynamiquement les données d'un champ sur plusieurs enregistrements d'une table. À partir du menu contextuel d'une colonne de table, ouvrez une interface dans laquelle vous pouvez voir des représentations à barres et des cartes thermiques des données du champ. Sélectionnez de manière interactive les valeurs sur lesquelles regrouper les données et comment filtrer les données à analyser.



Génération de rapports

ServiceNow® Reporting vous permet de créer et de distribuer des rapports qui indiquent l'état actuel des données d'instance, notamment le nombre d'incidents ouverts de chaque priorité.La fonctionnalité de création de rapports est disponible par défaut pour toutes les tables, à l'exception des tables système.

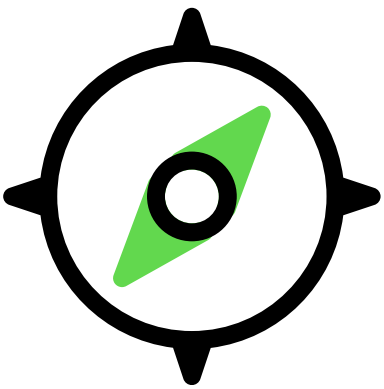
Traduction automatique

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

Comment créer des vidéos dans l’interface utilisateur principale et les ajouter à des tableaux de bord réactifs

Premiers pas

Explorer



ServiceNow Les rapports sont des visualisations de vos données que vous pouvez partager avec les utilisateurs sur les tableaux de bord et les portails de services, les exporter au format PDF et les envoyer par e-mail.

Utiliser

Découvrez les bases de la création, de l’exécution, de la modification, de l’affichage et du partage de rapports.

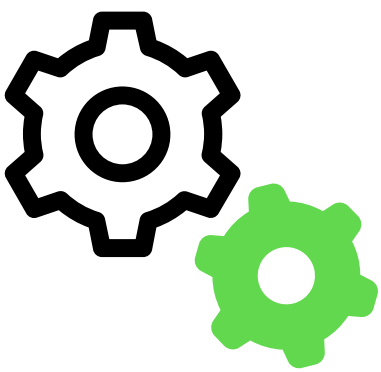
Types de rapport

Découvrez les types de rapports et les détails sur la façon de créer chacun d’entre eux.

Configuration et utilisation avancée

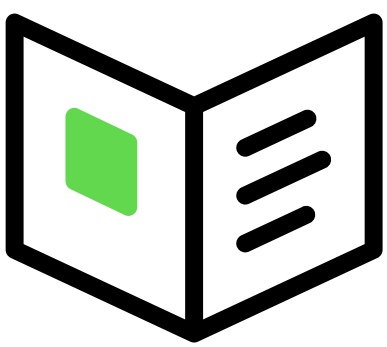
Générez des rapports sur les variables, configurez l’exploration et découvrez d’autres rubriques avancées qui ne nécessitent pas de rôle administrateur.

Administrer



Configurez les autorisations, définissez les statistiques et configurez d’autres options qui nécessitent un rôle administrateur ou report_admin.

Référence



Affichez les types d’agrégation de données, les rôles, les propriétés et les raccourcis clavier.

Traduction automatique

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

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté Performance Analytics and Reporting
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Exploration de la génération de rapports

La fonctionnalité de reporting est disponible par défaut pour toutes les tables, à l'exception des tables système.

Vue d'ensemble de Reporting

ServiceNow® vous permet de créer et de distribuer des rapports qui indiquent l'état actuel des données d'instance, notamment le nombre d'incidents ouverts de chaque priorité.

Workflow de génération de rapports

ServiceNow Les rapports sont des visualisations de vos données que vous pouvez partager avec les utilisateurs sur les tableaux de bord et les portails de services, les exporter au format PDF et les envoyer par e-mail. Découvrez comment créer, exécuter, modifier, afficher et partager des rapports.

Avantages liés à la génération de rapports

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Exécutez un rapport pour afficher les données actuelles dans un rapport existant.	Exécuter un rapport	ITIL, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin
Créez un rapport pour visualiser et analyser les données d'instance actuelles ou les données temporaires que vous avez importées.	Créer un rapport	
Affichez une liste de rapports et créez des rapports à partir de la liste Rapports.	Afficher la liste des rapports	administrateur
Les utilisateurs qui ne peuvent pas créer leurs propres rapports globaux peuvent modifier un rapport global, puis enregistrer une version personnelle du rapport.	Copier un rapport	ITIL, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin
Supprimez les rapports qui ne sont plus utilisés.	Supprimer un rapport	créateur, administrateur ou ayant un rôle de gestion d'un rapport à supprimer
Les raccourcis clavier vous permettent d'exécuter certaines fonctions dans le designer de rapports sans utiliser votre souris.	Raccourcis clavier du designer de rapports	

Rapports comparés à Performance Analytics

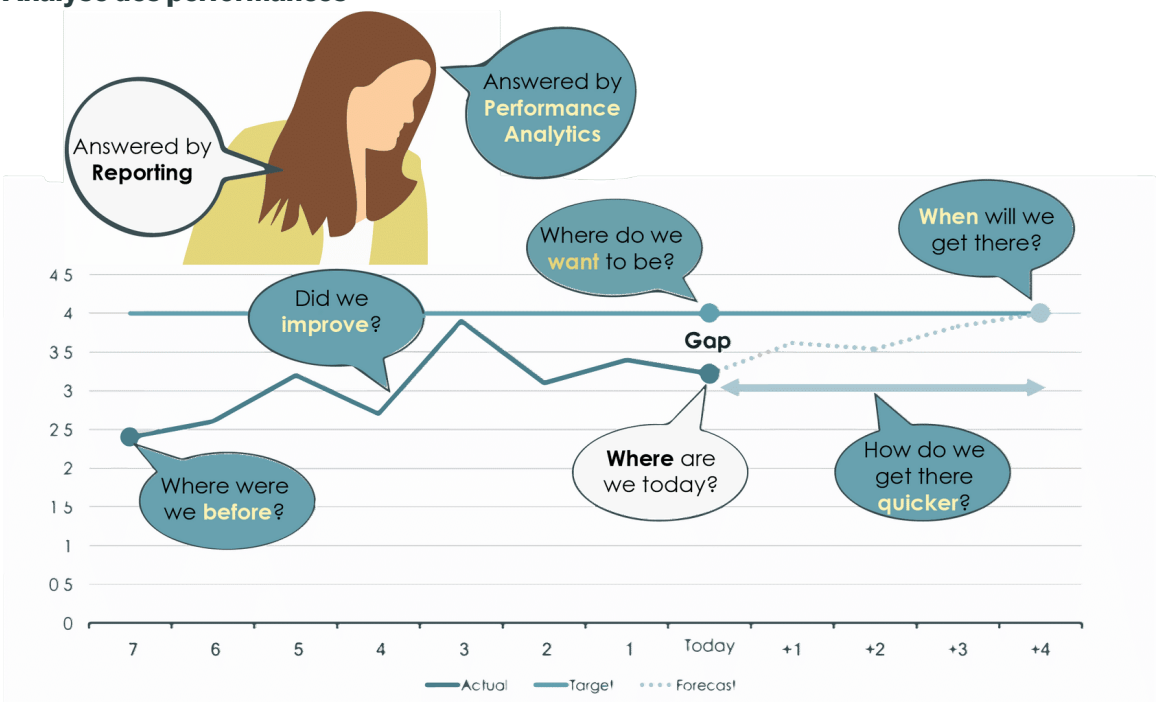
Reporting et Analyse des performances sont deux applications distinctes. Ils répondent à différents cas d'usage et sont complémentaires les uns des autres.

Traduction automatique

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

Analyse des performances est capable de générer des tendances historiques précises en capturant des instantanés continus selon un calendrier régulier. Comme l'illustre le diagramme suivant, Reporting répond à la question « Où en sommes-nous aujourd'hui ? » tout en Analyse des performances répondant aux questions sur ce qui se passe au fil du temps.

Questions courantes sur les aperçus de processus pour Reporting et pour Analyse des performances



En plus de calculer des tendances à partir d'instantanés, Analyse des performances est capable de :

- Suivez les performances par rapport aux cibles.
- Alerte lorsque les seuils sont atteints.
- Prévoir les performances futures.
- Comparez les performances à différents moments dans le temps.
- Accélérez le délai de rentabilisation grâce à des mesures de bonnes pratiques.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Analyse des performances, consultez Explorer Analyse des performances :

Utilisation de Reporting

ServiceNow Les rapports sont des visualisations de vos données que vous pouvez partager avec les utilisateurs sur les tableaux de bord et les portails de services, les exporter au format PDF et les envoyer par e-mail. Découvrez comment créer, exécuter, modifier, afficher et partager des rapports.

Remarque :
Lorsque Next Experience cette option est activée, vous pouvez créer des rapports dans le designer de rapports et créer des visualisations de données dans le centre d'analyse. Pour en savoir plus sur le Concepteur de rapports, reportez-vous à Créer un rapport.

Pour administrer les rapports, les rôles de création de rapports et les sources de rapports, accédez à **Rapports** > **Administration** et sélectionnez la zone à administrer.

Traduction automatique

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

Le ServiceNow système comprend une gamme de rapports prédéfinis qui fournissent des données sur les applications et les fonctionnalités telles que la gestion des incidents et les demandes de catalogue de services. Vous pouvez également créer vos propres rapports. Ajoutez des rapports sur les tableaux de bord et les pages de destination pour partager des informations au sein de votre organisation.

Information associée

Administration des rapports

Exécuter un rapport

Exécutez un rapport pour afficher les données actuelles dans un rapport existant.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Pour administrer les rapports, les rôles de création de rapports et les sources de rapports, accédez à **Rapports** > **Administration** et sélectionnez la zone à administrer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter** pour afficher la liste des rapports existants.
   Si vous ne voyez pas le rapport que vous souhaitez afficher, sélectionnez **Tout** pour afficher la liste complète des rapports.
2. Sélectionnez le titre du rapport que vous souhaitez exécuter.
3. Sélectionnez **Créer un rapport** si vous souhaitez créer une visualisation de rapport.

Résultats

Le rapport s'affiche dans le concepteur de rapports.

Que faire ensuite

Créer un rapport

Information associée

Administration des rapports

Exécuter un rapport à partir d'une liste

Vous pouvez créer un rapport sous forme de graphique à secteurs ou à barres directement à partir d'une liste. Si vous disposez d'un rôle de création de rapports, vous pouvez également enregistrer, distribuer et exporter ces rapports.

Traduction automatique

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

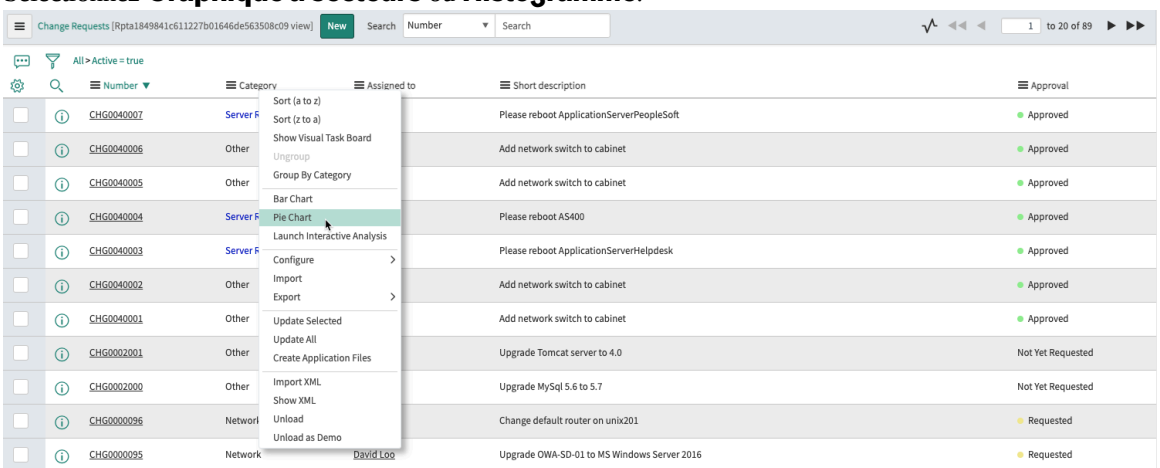
Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Pour créer un autre type de rapport, reportez-vous à Créer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la liste.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de la colonne qui contient les valeurs que vous souhaitez afficher sous forme de barres ou de tranches dans le graphique.
3. Sélectionnez **Graphique à secteurs** ou **Histogramme**.



Le rapport est généré et ouvert dans l'outil de création de rapports.

Que faire ensuite

- Partagez le rapport à l'aide du designer de rapports.
- Publiez le rapport en générant une URL à partager avec d'autres utilisateurs.

Information associée

Camemberts

Rapports à barres verticales et horizontales

Créer un rapport

Créez un rapport pour visualiser et analyser les données d'instance actuelles ou les données temporaires que vous avez importées.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Regardez cette vidéo de six minutes pour en savoir plus sur la génération de rapports, la création de rapports dans le designer de rapports, ainsi que le partage et la planification de rapports.

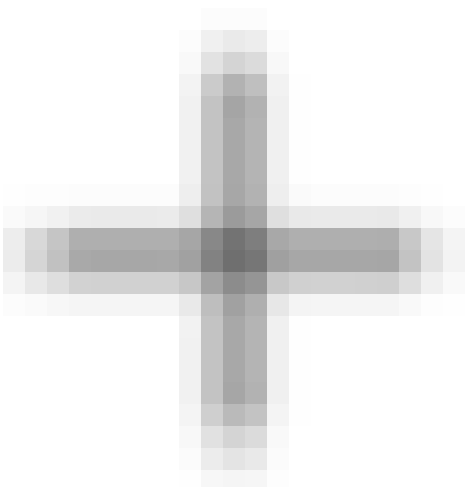
Comment générer de nouveaux rapports, créer des rapports dans le concepteur de rapports, partager des rapports et planifier des rapports.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Suivez l'un de ces chemins.

Option	Description
Créer un rapport	Accédez à la **Rapports** > **Créer**.
Modifier un rapport existant	Accédez à la **Rapports** > **Afficher/Exécuter** et cliquez sur l'icône de modification ( ) à côté du nom du rapport.
Créer un rapport sur un tableau de bord	Accédez au tableau de bord dans lequel vous souhaitez ajouter le rapport, cliquez sur l'icône Ajouter des widgets (), puis sélectionnez **Rapports**.
Modifier un rapport sur un tableau de bord	Accédez au tableau de bord dans lequel se trouve le rapport, puis cliquez sur **Modifier**. Pour modifier un rapport, cliquez sur son icône de modification ( ).

2. Dans les onglets **Configurer** et **Style** , renseignez les champs comme il convient.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Le rapport est généré.

Remarque :
Pour en savoir plus sur la création d'un type de rapport spécifique, reportez-vous à la section Types de rapport.

Créer un rapport avec les questions-réponses de l'analyse

Entrez une question sur le formulaire du concepteur de rapports, et les questions-réponses d'analyse génèrent un rapport. Les questions-réponses d'analyse vous donnent un choix de sources de données et sélectionnent une visualisation appropriée.

Avant de commencer

L'analyse Q&A nécessite Requête en langage naturel (NLQ).

Traduction automatique

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

NLQ doit également être activé pour une utilisation avec le concepteur de rapports, dans Propriétés de génération de rapports. Consultez votre administrateur.

Remarque :
Les questions-réponses d'analyse ne sont pas disponibles lors de l'utilisation d'Internet Microsoft Explorer.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'analyse Q&A prend en charge les langues suivantes :

- Anglais
- Français
- Français canadien
- Espagnol
- Allemand
- Japonais

La fonctionnalité n'est pas disponible dans les sessions qui utilisent une langue non prise en charge.

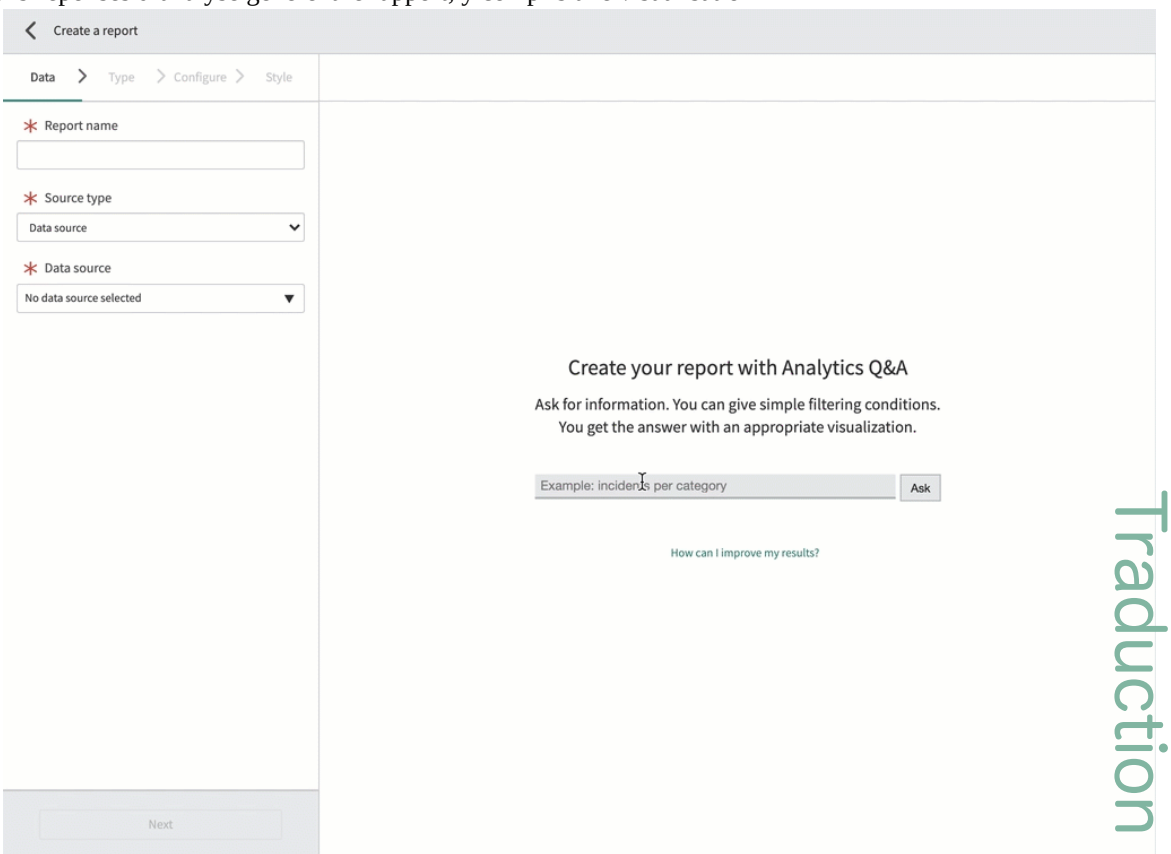
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Commencez à saisir les informations que vous souhaitez dans le rapport dans le champ Questions et réponses d'analyse.
   La fonction Questions-réponses analytiques utilise des mots clés dans votre requête pour déterminer le type d'informations que vous recherchez. Des suggestions s'affichent pendant que vous tapez en fonction de ces mots clés. Pour voir une liste complète des mots-clés et de leurs utilisations, cliquez sur **Comment puis-je améliorer mes résultats ?**.

Traduction automatique

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

3. Cliquez sur **Demander**.
   Les questions-réponses d'analyse génèrent le rapport, y compris une visualisation appropriée.



Que faire ensuite

Vous pouvez modifier le rapport, par exemple la visualisation, dans le menu dans la marge gauche. Si vous saisissez une nouvelle requête et que vous cliquez sur **Demander**, vous générez un nouveau rapport. Toutes les visualisations personnalisées que vous avez ajoutées sont désactivées, mais les autres paramètres sont conservés dans le nouveau rapport.

Information associée

Questions et réponses d'analyse

Options du rapport

Lorsque vous modifiez un formulaire, vous pouvez également choisir d'enregistrer, de partager, d'exécuter, de supprimer ou d'afficher plus d'informations sur le rapport.

Toutes les actions sont disponibles en haut à droite du formulaire, à partir des listes **Enregistrer** et **Partager**, ainsi que des boutons **Info**, **Supprimer et Exécuter**. Les options de rapport disponibles varient en fonction du rôle de l'utilisateur qui travaille sur le rapport.

Options du rapport

Nom	Description
Lien ( )	Affiche l'URL d'un rapport enregistré que vous pouvez copier dans d'autres documents.

Traduction automatique

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

Options du rapport (suite)

Nom	Description
Infos pratiques ( )	Affiche des informations générales et statistiques pour le rapport. Les informations générales incluent la table de base, le type, le créateur, les utilisateurs, les groupes et la date de dernière modification du rapport. Les informations statistiques incluent la date de la dernière exécution du rapport, le nombre d'exécutions et la durée d'exécution.
Partage ( )	Affiche plusieurs options pour partager la sortie du rapport.
Partager	Permet de définir la visibilité du rapport. Les options sont **Moi**, **Tout le monde** et **Groupes et utilisateurs**. Consultez Partager un rapport pour plus d'informations sur le partage. Cette option est disponible à partir de l'icône de partage ( ).
Calendrier	Crée un calendrier pour l'exécution du rapport. **Remarque :** Vous ne pouvez pas planifier de rapports de calendrier.
Ajouter au tableau de bord	Ajoute le rapport actuel à un tableau de bord. Pour en savoir plus sur la façon de modifier les rapports et d'autres contenus de tableau de bord, reportez-vous à Modifier un tableau de bord réactif.
Exporter au format PDF	Génère un PDF que vous pouvez télécharger ou envoyer par e-mail. Cette option n'est pas disponible pour les rapports de calendrier. **Remarque :** Les rapports d'exploration vers le bas ne sont pas exportés au format PDF. Si vous sélectionnez **Exporter au format PDF** dans un rapport d'exploration vers le bas, un PDF du rapport de niveau supérieur est généré.
Publier	Crée une URL pour le rapport et affiche l'URL au-dessus du formulaire de rapport. Vous pouvez envoyer cette URL par e-mail pour partager le rapport.
Supprimer	
Supprimer ( )	Supprime le rapport.
Enregistrer	
Enregistrer	Enregistre les changements apportés au rapport et laisse le formulaire ouvert.
Mettre à jour	Enregistre les changements apportés au rapport et revient à la liste Rapports.
Insérer	Duplique l'enregistrement de rapport, l'insère dans la liste Rapports et ouvre la liste Rapports. Utilisez cette option pour créer rapidement un rapport en modifiant les valeurs d'un rapport existant. Assurez-vous de donner un nom unique au nouveau rapport.
Insérer et rester	Duplique l'enregistrement de rapport, l'insère dans la liste Rapports et ouvre le nouvel enregistrement. Utilisez cette option pour créer rapidement un rapport en modifiant les valeurs d'un rapport existant. Assurez-vous de donner un nom unique au nouveau rapport.
Enregistrer en tant que	Ouvre la fenêtre Créer une source de rapport dans laquelle vous pouvez enregistrer les conditions du rapport en tant que source de rapport pouvant être réutilisées pour d'autres rapports.

Traduction automatique

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

Options du rapport (suite)

Nom	Description
source de données	
Exécuter	
Exécuter	Crée le rapport en fonction des conditions et de la mise en page que vous sélectionnez.

Information associée

Administration des rapports

Afficher la liste des rapports

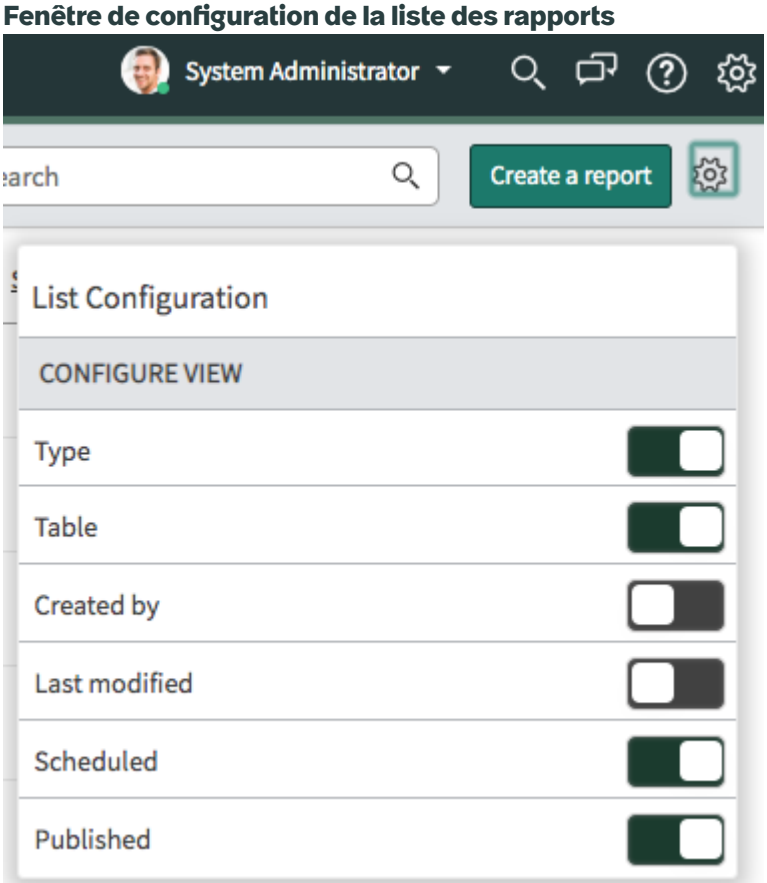
Affichez une liste de rapports et créez des rapports à partir de la liste Rapports.

Dans le module **Afficher/Exécuter** le rapport, les ACL de plateforme standard contrôlent l'accès aux rapports dans la liste des rapports. Pour plus d'informations sur les ACL utilisées pour contrôler l'accès aux rapports, consultez Règles relatives aux listes de contrôle d'accès .

Vous pouvez trier et filtrer les résultats de recherche à l'aide des contrôles de liste de rapport standard, par exemple en cliquant sur des onglets, des en-têtes de colonne ou l'icône des favoris ( ).

Sélectionnez l'icône d'engrenage ( ) en regard du bouton **Créer un rapport** pour configurer les colonnes affichées dans la liste Rapports.

Fenêtre de configuration de la liste des rapports



Traduction automatique

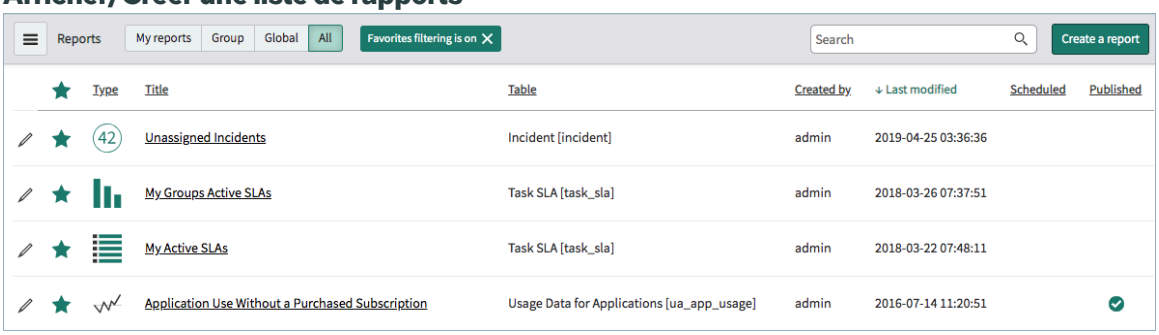
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Vous pouvez filtrer la liste des rapports avec les onglets suivants :

Liste des rapports

Onglet	Description
Mes rapports	Rapports que vous avez créés.
Groupe	Rapports qui ont été partagés avec vous et avec les groupes dont vous êtes membre.
Global	Des rapports accessibles à tous.
Tous	Tous les rapports auxquels vous avez accès (Global, Groupe et Mes rapports).

Afficher/Créer une liste de rapports



Si vous disposez des rôles report_admin ou administrateur, vous verrez également ces colonnes dans la liste Rapports.

Colonnes supplémentaires

Colonne	Description
Planifié	Indique que l'exécution du rapport est planifiée dans le futur. Vous pouvez programmer l'envoi régulier de rapports par e-mail.
Publié	Si le rapport est publié, cette colonne affiche une coche ( ).

Affichage des rapports favoris

Vous pouvez afficher tous les rapports ou uniquement les rapports marqués comme favoris. Les rapports peuvent être marqués comme favoris automatiquement et manuellement.

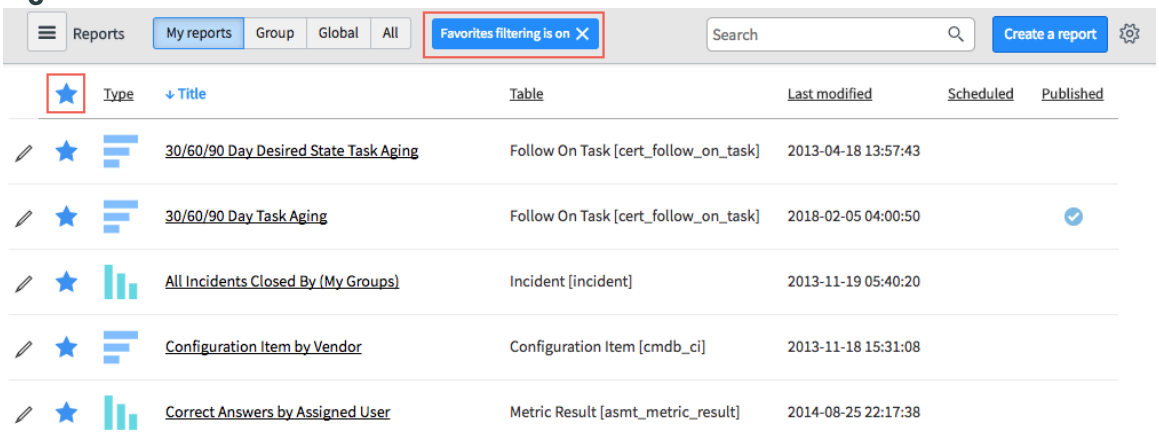
Pour basculer entre l'affichage des rapports uniquement des favoris et l'affichage de tous les rapports, cliquez sur l'icône des favoris ( ) dans l'en-tête de liste.

Remarque :
Le filtrage des favoris est persistant. Si vous avez choisi d'afficher uniquement les favoris la dernière fois que vous avez consulté la liste des rapports, seuls les favoris s'affichent la prochaine fois. Cliquez sur l'icône des favoris ou sur le bouton **Filtrage des favoris activé** pour afficher tous les rapports que vous avez le droit d'afficher dans la catégorie sélectionnée. La catégorie **Mes rapports** est sélectionnée par défaut lorsque vous ouvrez la liste Rapports.

Traduction automatique

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

Signaler les favoris



Un rapport est automatiquement marqué comme favori lorsque vous l'ouvrez. Vous pouvez marquer manuellement un rapport comme favori en cliquant sur l'icône en forme d'étoile à côté du titre du rapport.

Pour désactiver le marquage automatique des rapports comme favoris, désactivez la *`glide.ui.nav.auto_favorite`* des préférences utilisateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Préférences utilisateur .

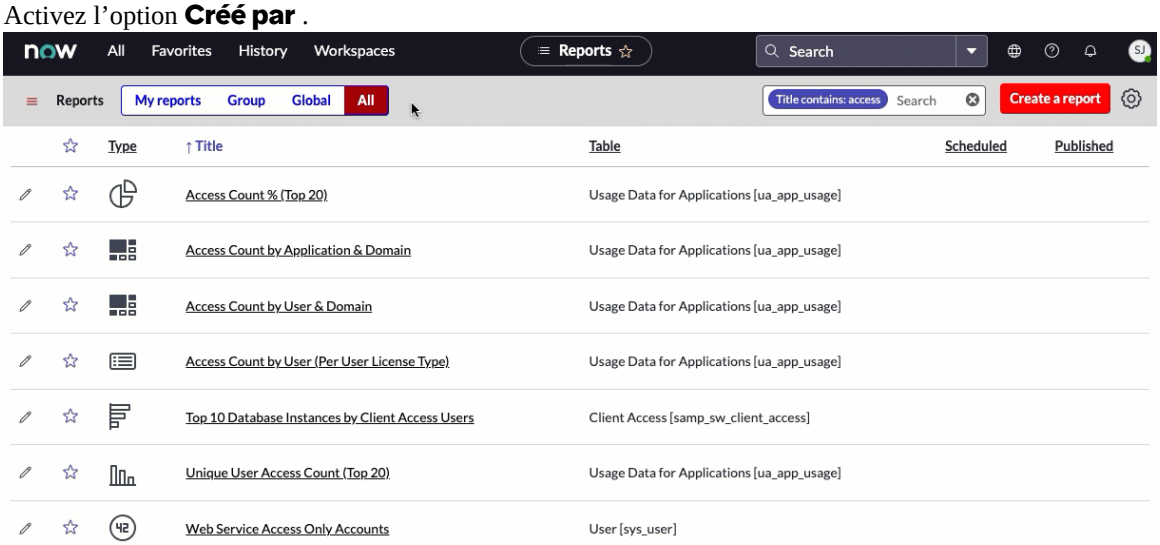
Afficher les propriétaires de rapports

Les propriétaires de rapports ne sont pas affichés par défaut dans la liste des rapports, mais vous pouvez ajouter une colonne pour afficher l'utilisateur qui a créé le rapport. Habituellement, le créateur est le propriétaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez **Tout** pour afficher la liste complète des rapports.
3. Sélectionnez l'icône d'engrenage pour afficher le menu Configuration de la liste.
4. Activez l'option **Créé par** .



Traduction automatique

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

Paramètres d'URL de la liste des rapports

Vous pouvez ajouter des paramètres à l'URL de la liste de rapports pour filtrer la liste avant son chargement.

Structure de l'URL de la liste des rapports

La structure de l'URL est la suivante https://<instance-name>.service-now.com/report_home.do ?<parameter_name>=<parameter-value>.

Par exemple, la https://yourbusiness.service-now.com/report_home.do?jvar_selected_tab=MyReports URL renvoie la liste Rapports avec l'onglet **Mes rapports** sélectionné.

Paramètres

Les paramètres suivants sont disponibles pour les URL de liste de rapports :

Paramètre	Valeurs possibles
jvar_selected_tab	Affiche la liste Rapports avec l'onglet spécifié sélectionné. Utilisez les valeurs suivantes : • myReports (Rapports supérieurs) • Rapports de groupe • Rapports globaux • allReports (tous les rapports)
jvar_search_table	Filtrez les rapports créés sur une table spécifiée. Par exemple, le paramètre jvar_search_table=incident affiche uniquement les rapports créés sur la table d'incident.
jvar_list_order_by	Trie la liste dans l'une des colonnes suivantes : • type • Titre • Table • modificationDate • Prévue • publié • createdBy Par exemple , https://yourbusiness.service-now.com/report_home.do?jvar_list_order_by=table renvoie la liste triée par la table source du rapport. **Remarque :** Utilisez jvar_list_sort_direction pour spécifier l'ordre croissant ou décroissant.

Traduction automatique

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

Paramètre	Valeurs possibles
jvar_list_sort_direction	Spécifie le sens du tri. • asc — Trie la liste par ordre croissant • desc — Trie la liste par ordre décroissant
sysparm_reportquery	Filtre les rapports avec des noms qui contiennent la valeur spécifiée, par exemple : sysparm_reportquery=Active renvoie les rapports dont le titre contient la chaîne Actif .
jvar_search_created_by	L'utilisateur qui a créé le rapport, par exemple : https://yourbusiness.service-now.com/report_home.do?jvar_selected_tab=allReports&jvar_search_created_by=itil renvoie les rapports créés par l'utilisateur avec le nom d'utilisateur ITIL.
sysparm_query	Vous permet de filtrer sur n'importe quelle condition au format Condition Builder de plateforme. Par exemple, https://yourbusiness.service-now.com/report_home.do?sysparm_query=titleSTARTSWITHPRB&table!=incident. Pour plus d'informations, consultez Créateur de condition .

Copier un rapport

Les utilisateurs qui ne peuvent pas créer leurs propres rapports globaux peuvent modifier un rapport global, puis enregistrer une version personnelle du rapport.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous enregistrez un rapport global sous la forme d'un rapport de groupe ou personnel, la plateforme copie le rapport. L'état de sécurité du rapport n'est pas modifié.

Remarque :

- Si vous ouvrez un rapport personnel et que vous essayez de l'enregistrer sous forme de groupe ou de rapport global, seul l'état de sécurité est modifié. Le rapport lui-même n'est pas copié.
- Lorsque vous sélectionnez **Insérer et Rester** pour copier un rapport, les paramètres de partage ne sont pas copiés dans le nouveau rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Cliquez sur la flèche à côté du bouton **Enregistrer** ou à côté de l'icône Partager ( ).
   Si vous avez l'autorisation de modifier le rapport, le bouton **Enregistrer** s'affiche. La flèche ne s'affiche que si vous n'avez pas l'autorisation de modifier le rapport d'origine.

Traduction automatique

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

3. Sélectionnez **Insérer et rester**.

L'action Insérer et rester crée une copie du rapport que vous pouvez modifier.

4. Modifiez le rapport.
   Consultez Types de rapport.

5. **Facultatif :** Modifiez la visibilité du rapport.

   Dans la partie supérieure droite du formulaire de rapport, cliquez sur l'icône **Partage** ( ) et sélectionnez **Partager**.

Information associée

Partager un rapport

Supprimer un rapport

Supprimez les rapports qui ne sont plus utilisés.

Avant de commencer

Rôle requis : vous devez être le créateur, l'administrateur ou avoir un rôle de gestion d'un rapport pour le supprimer. Si un rapport a été partagé avec vous et que vous ne disposez pas d'un rôle de gestion des rapports, vous n'avez pas la possibilité de le supprimer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez le rapport à supprimer.
3. Lorsque le rapport s'ouvre, cliquez sur l'icône **Supprimer** ( ).
4. Confirmez que vous souhaitez supprimer le rapport.

Résultats

Le rapport sélectionné est supprimé et n'est plus disponible pour le partage, la publication ou l'affichage.

Information associée

Administration des rapports

Supprimer plusieurs rapports

Supprimez plusieurs rapports qui ne sont plus utilisés.

Avant de commencer

Rôle requis : vous devez être le créateur, l'administrateur ou avoir un rôle de gestion d'un rapport pour le supprimer. Si un rapport a été partagé avec vous et que vous n'avez pas de rôle de gestion des rapports, vous n'êtes pas autorisé à le supprimer.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Tous**.
2. Cochez les cases situées en regard des rapports que vous souhaitez supprimer.
3. Dans le menu Action sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Supprimer**.
   Si vous sélectionnez des rapports que vous n'êtes pas autorisé à supprimer, le menu indique qu'un nombre plus petit sera supprimé.
4. Confirmez que vous souhaitez supprimer le rapport.

Résultats

Les rapports sélectionnés sont supprimés et ne peuvent plus être partagés, publiés ou affichés.

Information associée

Administration des rapports

Distribuer des rapports

Distribuez des rapports pour fournir des informations commerciales à d'autres utilisateurs.

Regardez la vidéo suivante pour obtenir une vue d'ensemble de la distribution des rapports.

Contrôle d'accès aux rapports

Vous pouvez contrôler qui peut voir les rapports en appliquant un état de sécurité. Vous pouvez créer les rapports suivants :

- Visible globalement par tous les utilisateurs
- Visible uniquement par vous si vous êtes le créateur du rapport.
- Visible par un ou plusieurs rôles spécifiques
- Visible par un ou plusieurs utilisateurs ou groupes spécifiques

Le partage par utilisateur, groupe ou rôle est la principale méthode de partage des rapports. Vous pouvez utiliser des listes de contrôle d'accès (ACL) pour contrôler l'accès à la table sous-jacente ou aux données de vue de base de données. Les utilisateurs peuvent afficher des rapports lorsqu'ils n'ont pas les droits d'accès à un enregistrement de données dans une source de données ou une table source d'un rapport. Toutefois, ils ne sont pas en mesure d'afficher cet enregistrement dans une vue de liste ou dans une vue d'exploration vers le bas. Les rapports de liste de vue de base de données exigent que l'utilisateur déclarant satisfasse aux ACL sur les données cibles pour afficher les enregistrements dans la liste. Les utilisateurs ne disposant pas d'autorisations suffisantes peuvent consulter les rapports sous forme de liste filtrée.

Remarque :
Les ACL d'une table ne se propagent pas aux vues de base de données basées sur cette table. Les vues de base de données nécessitent des ACL distinctes.

Les rapports qui présentent des données agrégées, tels que les rapports à secteurs ou à barres, n'exigent pas que l'utilisateur satisfasse aux ACL de table cible pour afficher le rapport. Les ACL sont nécessaires pour afficher la liste des enregistrements lorsque vous sélectionnez une partie d'une visualisation de rapport. Lorsque vous avez accès à un rapport, mais pas à certains de ses enregistrements, vous ne voyez pas ces enregistrements dans une liste d'exploration ou dans une vue de liste des données du rapport. Toutefois, ils sont inclus dans les visualisations de données.

Traduction automatique

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

Si un utilisateur enregistre un rapport global sous la forme d'un rapport de groupe ou personnel, la plateforme copie le rapport au lieu de modifier son état de sécurité. La copie du rapport permet aux utilisateurs qui ne peuvent pas créer leurs propres rapports globaux de modifier un rapport global, puis d'enregistrer une version personnelle du rapport.

Si un utilisateur ouvre un rapport personnel et tente de l'enregistrer en tant que groupe ou rapport global, l'état de sécurité est modifié au lieu de copier le rapport.

Information associée

Référence de dépannage ACL

Partager un rapport

Contrôlez les utilisateurs et les groupes qui peuvent afficher un rapport dans leur liste de rapports.

Avant de commencer
Rôle requis : report_admin, report_global ou report_group.

Les rôles suivants peuvent partager des rapports :

Rôle	Autorisations de partage de rapport
report_admin	Peut partager un rapport partagé avec l'utilisateur, n'importe quel groupe ou tout le monde. Ce rôle peut être partagé avec : • N'importe quel utilisateur • n'importe quel groupe • Chacun(e)
report_global	• Peut partager un rapport partagé avec tout le monde. Ce rôle peut être partagé avec tout le monde. • Impossible de partager un rapport partagé avec l'utilisateur ou un groupe

report_group	• Peut partager un rapport partagé avec l'utilisateur ou un rapport partagé avec un groupe auquel l'utilisateur appartient. Ce rôle peut partager le rapport avec :
	  ○ N'importe quel utilisateur
	  ○ n'importe quel groupe
	• Impossible de partager un rapport partagé avec tout le monde ou avec un groupe auquel l'utilisateur n'appartient pas.

report_publisher	Pas d'autorisations de partage.
report_scheduler	Pas d'autorisations de partage.

Traduction automatique

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

Rôle	Autorisations de partage de rapport
report_user	Pas d'autorisations de partage.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour contrôler qui peut voir les rapports, procédez comme suit :

- Visible globalement par tous les utilisateurs
- Visible uniquement par vous si vous êtes le créateur du rapport.
- Visible par un ou plusieurs utilisateurs spécifiques
- Visible par un ou plusieurs groupes spécifiques

Remarque :
Les autorisations d'un rapport peuvent limiter le nombre d'utilisateurs ou de groupes avec lesquels vous pouvez partager un rapport. Pour plus d'informations, consultez Restreindre la création de rapports à l'aide d'une règle ACL.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter** et sélectionnez le rapport que vous souhaitez contrôler.
2. Dans la partie supérieure droite du formulaire de rapport, cliquez sur l'icône **Partage** ( ) et sélectionnez **Partager**.
3. Dans la boîte de dialogue Partage des paramètres, renseignez les champs et cliquez sur **OK**.

Partage des paramètres

Champ	Description
Visibles pour	Utilisateurs auxquels le rapport est disponible. Vous pouvez sélectionner les options suivantes : ○ **Moi** Vous seul pouvez consulter le rapport. Cette option n'est disponible que pour les rapports que vous créez. ○ **Chacun** Tous les utilisateurs peuvent consulter le rapport. Toutefois, vous pouvez sélectionner les rôles requis, et seuls les utilisateurs ayant au moins un de ces rôles peuvent consulter le rapport. ○ **Groupes et utilisateurs** Seuls des groupes et des utilisateurs spécifiques peuvent voir le rapport. L'option **Groupes et utilisateurs** est visible par les utilisateurs disposant du rôle report_group.
Demande un rôle	(Facultatif) Rôles de la table Rôles [sys_user_role]. Si vous sélectionnez des rôles, un utilisateur doit avoir au moins l'un d'entre eux pour afficher le rapport. Si vous ne sélectionnez pas de rôle, tous les utilisateurs peuvent afficher le rapport. Vous pouvez spécifier les rôles requis uniquement pour les rapports qui sont par ailleurs visibles par tout le monde. Si vous modifiez un tel rapport pour le partager avec des groupes et utilisateurs spécifiques, les rôles requis ne s'appliquent plus.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Groupes	Groupes dont les membres ont l'autorisation d'afficher le rapport. Ce champ est disponible lorsque l'option **Groupes et utilisateurs** est sélectionnée.
Utilisateurs	Utilisateurs autorisés à afficher le rapport. Ce champ est disponible lorsque l'option **Groupes et utilisateurs** est sélectionnée.

4. Cliquez sur l'icône **de partage** ( ), puis sélectionnez **Ajouter au tableau de bord** ou **Publier**.
5. Partagez le tableau de bord ou l'URL du rapport publié.
   Vous pouvez partager l'URL du rapport publié avec n'importe quel utilisateur, rôle ou groupe avec lequel vous avez partagé le rapport.

   Pour publier un rapport, activez la propriété *glide.report.published_reports.enabled*. Pour plus d'informations, consultez (Hérité) Publier un rapport.

   Les personnes avec lesquelles vous partagez le rapport doivent avoir le droit d'afficher les données du rapport.

Information associée

Partager un tableau de bord réactif

Administration des rapports

Planifier les e-mails des rapports

Générez et distribuez des rapports planifiés par e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : report_scheduler, report_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les rapports planifiés peuvent être distribués au format PDF, CSV ou XLS. Les rapports graphiques peuvent être distribués au format PNG ou PDF. Les rapports croisés dynamiques à plusieurs niveaux ne peuvent être programmés qu'au format PDF.

Remarque :

- Il n'est pas possible de planifier des rapports de type calendrier, carte ou à score unique. vous pouvez planifier des rapports sous forme de tableau croisé dynamique uniquement si le module d'extension *com.snc.whtp* est activé.
- Les données peuvent ne pas apparaître sur les rapports créés par une personne dont le compte utilisateur est désactivé. Pour s'assurer que les données souhaitées apparaissent, un utilisateur actif doit recréer le rapport planifié.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Rapports planifiés**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

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

3. Renseignez les champs comme il convient.

Champ	Description
Nom	Nom du rapport planifié.
Rapport	Référence au rapport que vous planifiez. Vous pouvez utiliser l'icône Rechercher pour localiser le rapport. **Remarque :** L'assistance automatique par e-mail n'est pas disponible pour les rapports de calendrier, de carte et de score unique.
Utilisateurs	Utilisateurs individuels qui reçoivent le rapport à la date et à l'heure prévues. Les utilisateurs doivent avoir **activé la notificationsur leurs** enregistrements utilisateur pour recevoir des rapports.
Groupes	Groupes qui reçoivent le rapport aux date et heure prévues.
Adresses e-mail	Adresses e-mail des destinataires du rapport qui ne sont pas dans le système.
Application	Nom de l'application incluse dans le périmètre qui contient le rapport. **Global** s'affiche si le rapport se trouve dans le champ d'application global.
Actif	Lorsque l'option est active, des rapports planifiés sont fournis.
Exécuter	Intervalle de temps à utiliser pour l'exécution de la tâche planifiée : ○ **Quotidien** : s'exécute quotidiennement à l'heure désignée. ○ **Hebdomadaire** : s'exécute chaque semaine à l'heure et au jour désignés de la semaine. ○ **Mensuel** : s'exécute chaque mois à l'heure et au jour désignés du mois. ○ **Périodiquement** : s'exécute selon l'intervalle de répétition désigné. ○ **Une fois** : s'exécute pour une seule occurrence uniquement. ○ **Sur demande** : s'exécute immédiatement sur demande. ○ **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée** : s'exécute selon les dates de début d'entrée du calendrier d'entreprise que vous sélectionnez dans le champ **Calendrier d'entreprise**. Une tâche planifiée s'exécute à la date de début de chacune des entrées d'entreprise que vous avez définies dans le calendrier d'entreprise. Par exemple, si le calendrier d'entreprise représente une année fiscale et que la date de début de chaque entrée est un mois fiscal, alors la tâche planifiée s'exécute le premier jour de chaque mois. ○ **Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée** : s'exécute selon les dates de fin d'entrée du calendrier d'entreprise que vous sélectionnez dans le champ **Calendrier d'entreprise**. Cette sélection s'exécute de la même façon que **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée**,

Traduction automatique

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

Champ	Description
	mais en fonction des dates de fin des entrées du calendrier d'entreprise associées. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée** ou **Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée**, vous pouvez appliquer un facteur de décalage pour planifier la tâche à exécuter avant ou après la période du calendrier d'entreprise sélectionné. Pour en savoir plus, consultez les champs **Type de décalage**et **Décalage**. Pour en savoir plus sur la création et l'utilisation des calendriers d'entreprise et la définition des entrées du calendrier d'entreprise, consultez Creating business calendars et Define business calendar entries .
Fuseau horaire	Fuseau horaire à utiliser avec l'entrée du champ **Heure** lorsque vous spécifiez l'heure à laquelle la tâche planifiée doit être exécutée. Sélectionnez une entrée de fuseau horaire : ○ **-Aucun-** : utilisez le fuseau horaire par défaut de l'utilisateur connecté qui crée la tâche planifiée. Par exemple, la tâche planifiée s'exécute à 16 h 45, heure US/Pacific, s'il s'agit du fuseau horaire affecté à l'utilisateur et que vous entrez 16:45 dans le champ **Heure**. ○ **Utiliser le fuseau horaire du système** : utilisez le fuseau horaire du système par défaut spécifié pour l'instance dans laquelle il s'exécute. Par exemple, la tâche prévue s'exécute à 22 h 15, heure de Londres, si Europe/London est le fuseau horaire du système par défaut pour l'instance, et que vous entrez 22:15 dans le champ **Heure**. ○ Fuseau horaire actuel. Par exemple, la tâche prévue s'exécute à 13 h 30 au fuseau horaire de l'Est des États-Unis si vous sélectionnez **US/Eastern** et entrez 13:30 dans le champ **Heure**.
Heure	Heure de la journée à laquelle la tâche planifiée doit s'exécuter, indiquée en heures, minutes et secondes dans un format de 24 heures. La sélection que vous faites dans le champ **Fuseau horaire** détermine le fuseau horaire de cette entrée.
Jour	Jour où la tâche planifiée doit s'exécuter. ○ Si le champ **Exécution** est défini sur **Hebdomadaire**, sélectionnez le jour de la semaine. Choisissez mercredi, par exemple. ○ Si le champ **Exécution** est défini sur **Mensuel**, sélectionnez le jour du mois. Par exemple, sélectionnez 25 pour le 25e jour du mois. Ce champ n'apparaît que si vous sélectionnez **Mensuel** ou **Hebdomadaire** dans le champ **Exécution**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Intervalle de répétition	Durée de l'intervalle de répétition pour chaque exécution de tâche planifiée. Entrez la durée en nombre de jours, d'heures ou de minutes. Par exemple : ○ Pour exécuter la tâche prévue tous les quatre jours, saisissez `04` dans le champ **Jours**. ○ Pour l'exécuter toutes les 26 heures, entrez `26` dans le champ **Heures**. ○ Si elle doit se répéter à un intervalle de 13 heures 30 minutes et 25 secondes, saisissez `13` dans le champ **Heures**, puis `30` et `25` dans les deux champs non libellés suivants.
En cours de démarrage	Date et heure de génération de la première tâche planifiée. Sélectionnez la date et l'heure du calendrier. Ce champ n'apparaît que si vous sélectionnez **Périodiquement** dans le champ **Exécution**.
Calendrier d'entreprise	Entrée de calendrier d'entreprise que vous utilisez pour déterminer la date de début ou de fin du calendrier d'entreprise pour la tâche planifiée. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Entrée d'entreprise : date de début** ou **Entrée d'entreprise : date de fin** dans le champ **Heure**.
Type de décalage	Type de décalage horaire, le cas échéant, à appliquer au calendrier d'entreprise que vous avez sélectionné pour planifier cette tâche. ○ **Passé** : appliquez un facteur de décalage pour planifier la tâche à exécuter avant le début de la période du calendrier d'entreprise sélectionné. ○ **Futur** : appliquez un facteur de décalage pour planifier la tâche à exécuter après la fin de la période du calendrier d'entreprise sélectionné. ○ **--Aucun--** : aucun facteur de décalage n'est appliqué lors de la planification de cette tâche. L'ajout d'un facteur de décalage permet de planifier la tâche avant ou après la période officielle définie dans le calendrier d'entreprise pour les cas d'utilisation suivants :
Décalage	Délai de décalage (indiqué en jours, heures, minutes et secondes) à appliquer au calendrier d'entreprise que vous avez sélectionné pour planifier cette tâche. Par exemple, si vous souhaitez planifier le début de la tâche d'ici trois jours, 14 heures, 10 minutes et 45 secondes avant la date de début du calendrier d'entreprise, procédez comme suit : ○ Sélectionnez **Passé** dans le champ **Type de décalage**. ○ Saisissez **3** dans le champ **Jours**. ○ Saisissez **14**, **10** et **45** dans le champ **Heures**. Les champs **Jours de décalage** et **Heures** n'apparaissent que si vous sélectionnez **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée** ou **Calendrier**

Traduction automatique

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

Champ	Description
	d'entreprise : fin de l'entrée dans le champ **Exécution**, ainsi que **Passé** ou **Futur** dans le champ **Type de décalage**.
Priorité	Priorité numérique pour la tâche planifiée : ○ Réglez les tâches essentielles sur une valeur de priorité inférieure à 100. ○ Réglez les tâches non essentielles sur une valeur de priorité supérieure à 100. ○ Si 70 % ou plus de toutes les tâches planifiées sont **En retard**, toutes les tâches d'une valeur supérieure à 100 ne s'exécutent pas.
Conditionnel	Lorsque cette option est activée, spécifiez une condition scriptée pour générer le rapport.
Omettre si aucun enregistrement	Lorsqu'elle est activée, les rapports vides ne sont pas distribués.
Condition	Script conditionnel qui détermine si une tâche planifiée doit s'exécuter. La dernière expression du script doit être évaluée à une valeur booléenne (vrai/faux). Cette zone de texte s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Conditions d'utilisation**. Pour plus d'informations sur les scripts sur la ServiceNow plateforme, consultez Scripts . **⚠ Avertissement :** Les scripts conditionnels pour les e-mails de rapport planifié sont exécutés dans le bac à sable. Par conséquent, les définitions de fonctions ne sont pas autorisées. Certains appels API et mots clés ne sont pas non plus autorisés. Pour plus d'informations, consultez Propriété de bac à sable de script .
Objet	Texte qui apparaît dans la ligne d'objet de l'e-mail de distribution.
Message d'introduction	(Facultatif) Ajoutez un message au rapport. Si le type de sortie du rapport est PNG incorporé, ○ Utilisez la balise `${report.png}` dans le corps du message pour positionner le rapport dans le message. Sinon, le rapport s'affiche en bas du message. ○ Utilisez la balise `${report.include_with}` pour positionner les autres rapports inclus dans l'e-mail. Sinon, ces rapports s'affichent en bas du message.
Type	Type de sortie du rapport. Les rapports graphiques peuvent être des fichiers PNG ou PDF. Les rapports de liste peuvent être des fichiers PDF, Excel ou CSV. Lors de la planification d'un rapport graphique, sélectionnez le type de sortie **PDF** ou **PDF-paysage** pour inclure les données de grille du graphique. Lors de la planification d'un rapport de liste, sélectionnez le type de sortie **Excel** ou **CSV**. Sélectionnez **PNG incorporé** pour intégrer la visualisation du rapport dans le corps de l'e-mail. Les grandes images sont mises à l'échelle pour s'adapter à l'e-mail.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Formats de sortie des rapports. **Remarque :** Il n'est possible de planifier des rapports croisés dynamiques à plusieurs niveaux qu'en sortie PDF.
Zip de sortie	Lorsque cette option est activée, le rapport est envoyé sous forme de pièce jointe de fichier zip à l'e-mail.
Inclure avec	Un ou plusieurs rapports supplémentaires à inclure dans l'e-mail. Il n'est pas possible de commander les rapports dans l'e-mail. Vous pouvez utiliser l'icône Rechercher pour localiser les rapports supplémentaires.
Taille de page (rapport sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux uniquement)	Choisissez entre A3, A4, Lettre ou Format légal. Pour spécifier les dimensions d'un autre format de papier, sélectionnez **Personnalisé** , puis saisissez les champs **Hauteur de la page** et **Largeur de la page** en pixels.
Hauteur de la page (en pixels) (rapport sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux uniquement)	S'affiche lorsque **la taille de page** est définie sur **Personnalisé**. Pour les formats de papier non standard, multipliez la hauteur de la page en pouces par 72 et saisissez la valeur dans ce champ.
Largeur de la page (en pixels) (rapport sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux uniquement)	S'affiche lorsque **la taille de page** est définie sur **Personnalisé**. Pour les formats de papier non standard, multipliez la largeur de la page en pouces par 72 et saisissez la valeur dans ce champ.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour modifier un rapport d'e-mails planifié, ouvrez-le à partir de la liste Rapports planifiés. Pour supprimer un rapport, supprimez sa ligne de la liste Rapports planifiés.

Formats de sortie des rapports

Vous pouvez exporter des rapports dans certains formats de sortie. Vous pouvez planifier l'exportation régulière de ces rapports.

Formats de sortie des rapports

Format du rapport	Description
PDF	Générez un PDF en orientation portrait ou paysage. Les rapports PDF incluent les données de grille du graphique. Les rapports de carte ne peuvent pas être exportés au format PDF.

Traduction automatique

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

Formats de sortie des rapports (suite)

Format du rapport	Description
	Remarque : Pour exporter Tableaux croisés dynamiques à plusieurs niveaux au format PDF, vous devez activer le module d'extension Webkit HTML to PDF (com.snc.whtp).
Excel	La visualisation du rapport s'affiche sous la forme d'une feuille de calcul Microsoft Excel (XLS).
PNG	La visualisation du rapport s'affiche sous la forme d'un fichier PNG (Portable Network Graphic). Découvrez également comment intégrer des rapports sous forme d'images dans un e-mail de rapport planifié .
CSV	La visualisation du rapport s'affiche sous la forme d'un fichier de texte brut de valeur séparée par des virgules (CSV).

L'utilisateur « Exécuter en tant que » et les e-mails de rapport planifiés

Si vous êtes sur une instance séparée par domaine, les rapports planifiés sont générés à l'aide des autorisations de l'utilisateur « Exécuter en tant que ».

Par défaut, l'utilisateur qui configure le rapport d'e-mail planifié est l'utilisateur « Exécuter en tant que ». L'accès au domaine et les autorisations report_view ACL de cet utilisateur s'appliquent lors de la génération des rapports planifiés.

Si l'utilisateur qui a configuré le rapport planifié n'est pas un utilisateur « Exécuter en tant que » approprié, un administrateur ou un report_admin peut spécifier un autre utilisateur « Exécuter en tant que ».

Avertissement :
L'utilisateur « Exécuter en tant que » doit disposer de l'autorisation ACL report_view appropriée pour planifier le rapport. Il peut également y avoir un risque de sécurité à définir cet utilisateur. Envisagez de consulter Service et assistance client si vous définissez l'utilisateur « Exécuter en tant que ».

Information associée

Contrôle d'accès Report_view

Exporter un rapport au format PDF

Exportez un rapport au format PDF pour l'utiliser en dehors de votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Les informations contenues dans le rapport exporté sont uniquement celles auxquelles vous avez le droit d'accéder.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter** et sélectionnez le rapport que vous souhaitez exporter.
2. Dans le coin supérieur droit du formulaire de rapport, cliquez sur l'icône **Partage** ( ) et sélectionnez **Exporter au format PDF**.
   a. Choisissez de générer le PDF ou de l'envoyer par e-mail à un seul destinataire.

Traduction automatique

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

3. Choisissez l'orientation du PDF, **Portrait** ou **Paysage**.
4. Choisissez le mode de livraison.

   Sélectionnez **Générer maintenant** pour créer le PDF et recevoir un téléchargement.

   Sélectionnez Envoyer par e-mail pour envoyer le PDF à un seul destinataire. Pour planifier la livraison d'un rapport exporté à plusieurs adresses, reportez-vous à la section Planifier les e-mails des rapports.

5. Sélectionnez **Exporter**.

Résultats

Une fois l'exportation terminée, un lien de téléchargement ou un message indiquant que l'exportation sera remise au destinataire s'affiche.

Ajouter un rapport à un tableau de bord réactif

Prenez des décisions exploitables plus rapidement en combinant des rapports et des widgets pertinents sur un tableau de bord. L'accès à des rapports et widgets uniques prend du temps et est moins efficace.

Avant de commencer

Rôle requis : tout utilisateur pouvant créer un rapport peut l'ajouter à un tableau de bord réactif.

Regardez cette vidéo de six minutes pour en savoir plus sur la génération de rapports, la création de rapports dans le designer de rapports, ainsi que le partage et la planification de rapports. Comment générer de nouveaux rapports, créer des rapports dans le concepteur de rapports, partager des rapports et planifier des rapports.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez le rapport que vous souhaitez ajouter.
3. Cliquez sur l'icône de partage ( ) et sélectionnez **Ajouter au tableau de bord**.
4. Sélectionnez cette option si vous souhaitez ajouter le rapport à une **page d'accueil** ou à un **tableau de bord** (par défaut).
5. Sélectionnez le **tableau de bord** et **l'onglet** auxquels ajouter le rapport.
6. Sélectionnez **Ajouter**.
   Le widget est ajouté au tableau de bord en position supérieure et le tableau de bord s'ouvre.
7. **Facultatif :** Sélectionnez **Modifier** pour déplacer ou redimensionner le widget.

(Hérité) Publier un rapport

Publiez un rapport pour créer une URL accessible au rapport par tout le monde, y compris les personnes qui ne sont pas des utilisateurs. Lorsque quelqu'un accède à l'URL, le rapport est généré avec les données actuelles de l'instance. Les rapports sont disponibles jusqu'à ce qu'ils ne soient pas publiés.

Avant de commencer

DANGER :
Cette fonctionnalité est désactivée par défaut en raison du risque d'exposer les données à des personnes non autorisées.

Traduction automatique

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

Pour que cette fonctionnalité soit disponible, la propriété *glide.report.published_reports.enabled* système doit être définie sur vrai.

Rôle requis : report_publisher, report_admin ou admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe des limites à ce que voient les utilisateurs lorsqu'ils suivent l'URL de publication d'un rapport.

- Les données visualisées sous forme de rapport graphique et non limitées par des règles métier sont toujours visibles dans les rapports publiés. Les rapports graphiques sont tous les rapports, à l'exception des rapports de liste.
- Les ACL de lecture régissent le contenu des rapports de liste. Les utilisateurs ne peuvent pas voir les enregistrements auxquels ils n'ont pas accès.
- Les rôles publics ayant accès à un rapport publié peuvent voir un sous-ensemble plus petit des données d'origine affichées dans le rapport lorsqu'ils ne sont pas connectés. Pour obtenir de l'aide sur la résolution des rapports publiés n'affichant pas toutes les données attendues, consultez l'article de la base de connaissances KB0736982 .

Les utilisateurs disposant du rôle administrateur ou report_admin peuvent voir si un rapport a été publié. Accédez à la **Rapports** > **Afficher/Exécuter**, ouvrez le rapport, puis cliquez sur l'icône **de partage** ( ). Si le menu Partage dispose de l'option **Publier** , le rapport n'est pas encore publié. Si le menu Partage dispose de l'option **Annuler la publication** , le rapport a été publié.

Remarque :
Pour qu'un rapport ne soit accessible qu'aux utilisateurs connectés, définissez son paramètre **de partage** sur **Tout le monde**, mais ne le publiez pas.

Procédure

1. Accédez à la **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Cliquez sur le rapport que vous souhaitez publier.
3. Dans la partie supérieure droite du formulaire de rapport, cliquez sur l'icône **de partage** ( ) et sélectionnez **Publier**.

   Une icône de lien ( ) s'affiche avec le message des icônes d'option de rapport. Cliquez sur cette icône pour afficher un lien vers le rapport publié. Ce lien est disponible tant que le rapport est publié.

   Remarque :
   Les règles métier peuvent avoir une incidence sur la façon dont les enregistrements sont collectés pour les rapports publics.

Annuler la publication d'un rapport

Les rapports publiés sont disponibles à l'URL publiée jusqu'à ce que vous annuliez leur publication.

Avant de commencer

Rôle requis : report_publisher et report_user, report_admin ou administrateur.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez le rapport dont vous souhaitez annuler la publication.
3. Dans la partie supérieure droite du formulaire de rapport, cliquez sur l'icône **de partage** ( ) et sélectionnez **Annuler la publication**.

Résultats

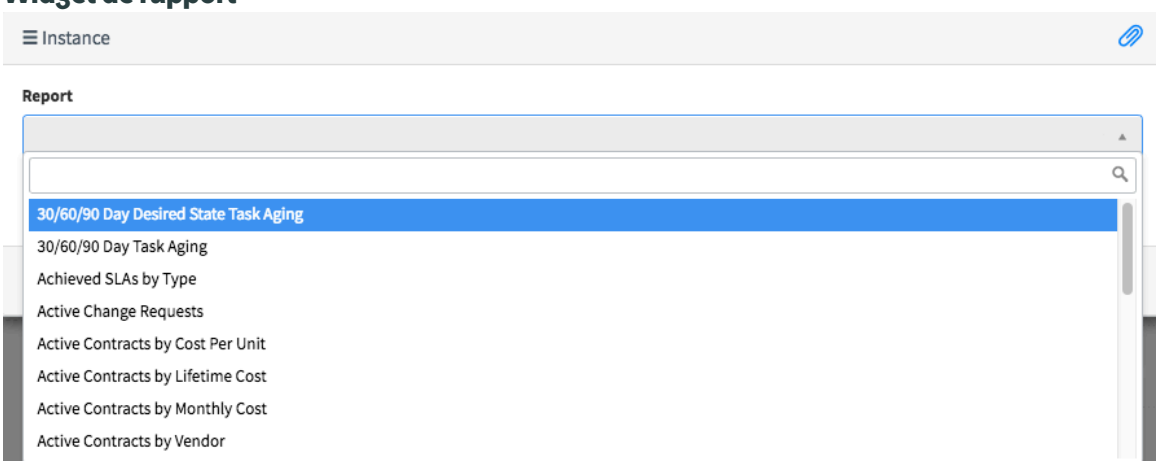
Le rapport n'est plus publié et l'icône de lien ( ) est supprimée du concepteur de rapports du rapport non publié.

Rapports sur Service Portal

Affichez des rapports à l'aide de Service Portal.

Lorsque vous modifiez un portail, ajoutez le widget **Rapport** . Utilisez les options de widget pour spécifier un rapport à afficher sur le portail de services et indiquer si le titre du rapport doit être affiché.

Widget de rapport



Avec le widget de rapport, vous pouvez afficher tous les types de rapports sur votre portail, à l'exception des rapports de liste. Utilisez le widget Liste simple à la place.

Activer le module d'extension Performance Analytics and Reporting - Service Portal Widgets

Vous pouvez activer le module d'extension Performance Analytics and Reporting - Service Portal Widgets (com.snc.pa.sp.widget) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension Service Portal Widget active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour Analyse des performances et génération de rapports - Widgets du Portail de services

Module d'extension	Description
Portail de services	Fonctionnalités principales de Service Portal.

Traduction automatique

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

Modules d'extension pour Analyse des performances et génération de rapports - Widgets du Portail de services (suite)

Module d'extension	Description
[com.glide.service-portal]	

Procédure

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

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

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

Information associée

Liste des modules d'extension

Types de rapport

Découvrez les différents types de rapports que vous pouvez créer et quand et comment les créer.

Vous pouvez générer les types de rapports suivants, organisés par catégorie :

- Les rapports à barres vous permettent de comparer les scores entre les dimensions de données.
- Les rapports à secteurs et en anneau présentent la relation entre les différentes parties et l'ensemble d'un jeu de données à l'aide de différentes formes, notamment des secteurs.
- Les rapports de séries chronologiques affichent les données au fil du temps. Outre les données provenant de vos instances et des sources de données importées, vous pouvez également utiliser les données MetricBase dans les rapports de séries chronologiques. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Application MetricBase .
- Les rapports multidimensionnels affichent les données entre les dimensions d'une table ou d'un graphique unique.
- Les scores indiquent des points de données uniques sur des plages ou sous la forme d'une valeur unique.
- Les rapports statistiques affichent les données avec des valeurs statistiques telles que les médianes et les moyennes.
- Les autres rapports incluent des calendriers, des cartes et des listes.

Créer, formater et partager des rapports dans le concepteur de rapports

Traduction automatique

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

Vous pouvez également utiliser la requête en langage naturel (NLQ) dans le concepteur de rapports pour générer un rapport. Il vous suffit d'écrire une question dans le champ NLQ ; le concepteur de rapports génère alors le rapport approprié.

Rapport à barres

	Rapport	Description
	Rapports à barres verticales et horizontales	Affiche des barres verticales ou horizontales dont la longueur est proportionnelle aux valeurs qu'elles représentent.
	Rapports de Pareto	Combine des rapports à barres et linéaires pour identifier les facteurs les plus importants dans un vaste ensemble de facteurs.
	Rapports d'histogramme	Fournit une interprétation visuelle des données numériques en indiquant le nombre de points de données qui se trouvent dans une plage de valeurs.

Rapports en secteurs et en anneau

	Rapport	Description
	Camemberts	Indique la relation entre les éléments de données individuels et l'ensemble à l'aide d'un cercle pour représenter le tout.
	Rapports en anneau	Indique la relation entre les données individuelles et l'ensemble à l'aide d'un anneau pour représenter le tout.
	Rapports en demi-couronne	Indique la relation entre les données individuelles et l'ensemble à l'aide d'une demi-couronne pour représenter le tout. Un rapport en demi-couronne utilise un anneau coupé en deux pour représenter l'ensemble.

Rapports de séries chronologiques

	Rapport	Description
	Rapports de colonne	Indique la façon dont une ou plusieurs valeurs changent au fil du temps en les affichant sous forme de colonnes verticales proportionnelles.
	Rapports linéaires	Indique la façon dont une ou plusieurs valeurs changent au fil du temps en reliant une série de points de données à des lignes droites.
	Rapports linéaires par étapes	Indique la façon dont une ou plusieurs valeurs évoluent au fil du temps en reliant une série de points de données à l'aide de lignes horizontales et verticales.
	Rapports en aires et spline	Similaire à un graphique en courbes, hormis le fait que la zone entre l'axe et la ligne est généralement mise en évidence avec des couleurs.
	Rapports en aires et spline	Indique la façon dont une ou plusieurs valeurs changent au fil du temps en reliant une série de points de données à une courbe ajustée passant par les points de données. Les rapports Spline vous permettent de prendre un ensemble limité de points de données connus et de valeurs intermédiaires approximatives.

Traduction automatique

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

Rapports multidimensionnels

	Rapport	Description
	Tableaux croisés dynamiques à plusieurs niveaux	Affiche les données agrégées ventilées selon plusieurs indicateurs dans un seul graphique.
	Rapports de carte thermique	Affiche les données agrégées dans une matrice à l'aide de couleurs pour représenter différentes valeurs.
	Rapports en bulles	Affiche plusieurs mesures sur un seul graphique.

Scores

	Rapport	Description
	Rapports de compteur	Affiche une vue d'ensemble d'un indicateur actif sous la forme d'un compteur circulaire.
	Rapports de numérotation	Affiche une vue d'ensemble du nombre d'indicateurs que vous souhaitez mesurer sous la forme d'un demi-cercle. La partie du demi-cercle contenant les scores est colorée.
	Rapport à score unique	Affiche une valeur agrégée unique importante pour votre entreprise.

Visualisations des analyses statistiques

	Rapport	Description
	Rapports de contrôle	Affiche les données sous la forme d'une série de points connectés pour déterminer si un processus business est dans un état de contrôle statistique et pour identifier les valeurs hors norme. (Disponible dans la section Autres rapports.)
	Rapports de tendances	Indique la façon dont la valeur d'un ou de plusieurs éléments change au fil du temps. Les valeurs le long de l'axe horizontal du rapport de tendances représentent la mesure du temps. Les valeurs sur l'axe vertical représentent les changements apportés aux éléments surveillés. La ligne ou la courbe de tendance révèle un modèle général de changement. (Disponible dans la section Autres rapports.)
	Rapports de boîte	Affiche la distribution des valeurs dans un jeu de données mettant en évidence les moyennes statistiques. (Disponible dans la section Autres rapports.)
	Rapports sous forme de diagramme à boîtes de tendances	Affiche la distribution des valeurs dans un jeu de données mettant en évidence les moyennes statistiques pour une période donnée. (Disponible dans la section Autres rapports.)

Autres rapports

	Rapport	Description
	Rapports d'entonnoirs et de pyramides	Affiche les valeurs sous forme de proportions décroissantes progressives. La taille de chaque section indique un pourcentage du total de toutes les valeurs. (Disponible dans la section Autres rapports.)

Traduction automatique

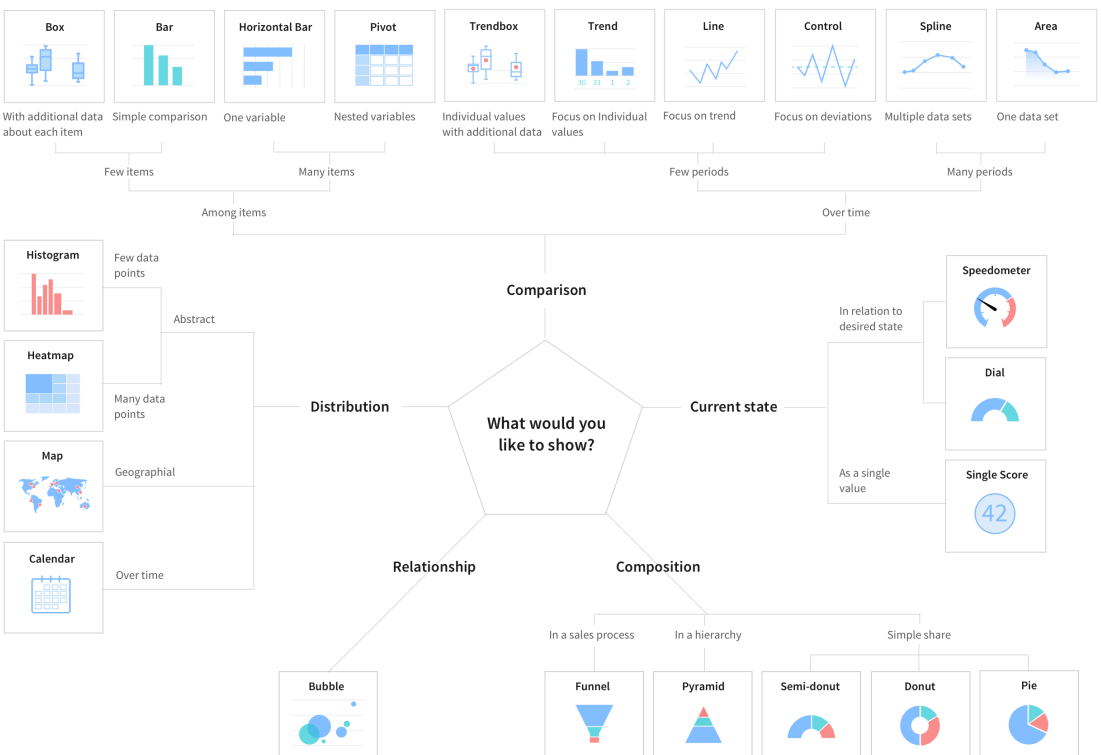
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Autres rapports (suite)

	Rapport	Description
	Répertorier les rapports	Affiche les données sous forme de liste extensible, similaire à un ServiceNow composant de liste standard.
	Rapports de calendrier	Affiche les événements de données sous forme de calendrier.
	Rapports de carte	Affiche les données sur une image de carte géographique.
	Tableaux croisés dynamiques	Regroupe les données d'une table pour afficher la source des données résumées. Cette fonctionnalité est développée dans des rapports croisés dynamiques à plusieurs niveaux.
	Rapports d'entonnoirs et de pyramides	Affiche une variation d'un rapport à barres à l'aide de sections pyramidales et non de rectangles. (Disponible dans la section Autres rapports.)

Choisir un type de rapport

Choisissez un type de rapport en fonction des données que vous souhaitez obtenir.



Rapports en aires et spline

Les rapports en aires affichent les tendances dans le temps pour les attributs associés. Les rapports Spline montrent l'évolution d'une ou plusieurs valeurs au fil du temps en reliant une série de points de données connus à une courbe qui met l'accent sur la tendance sur des points de données individuels.

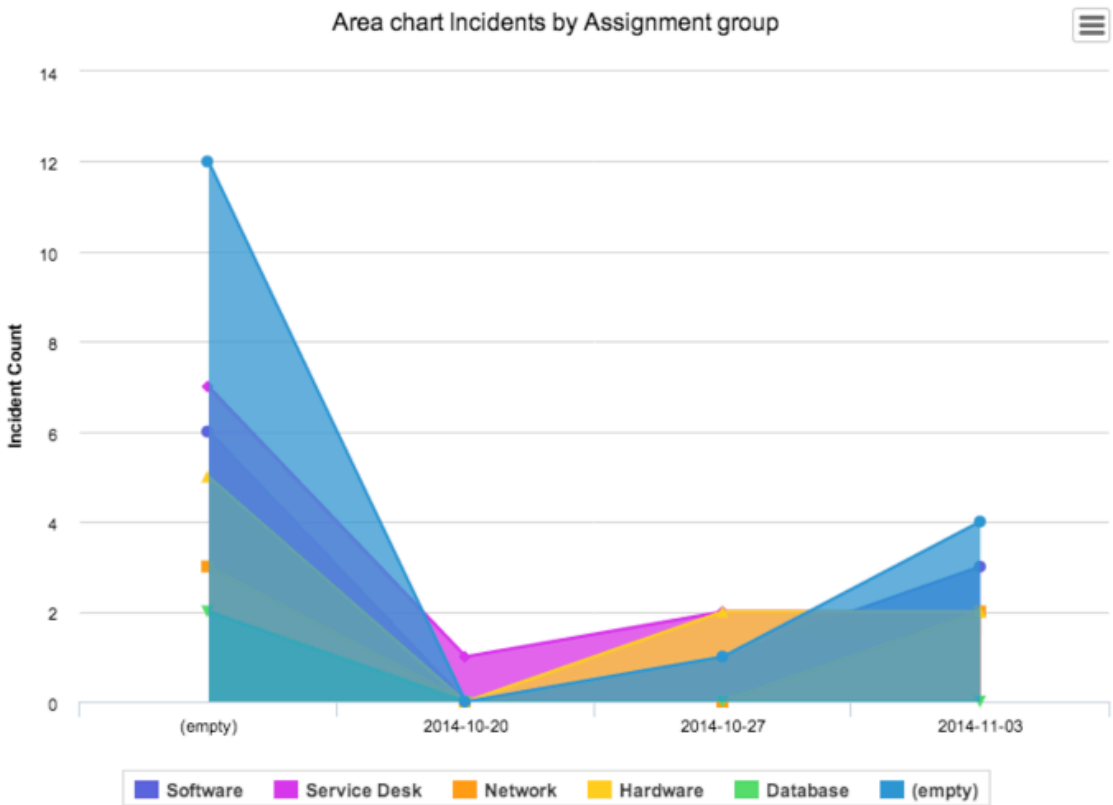
Par exemple, vous pouvez créer des rapports en aires ou splines pour le nombre d'incidents, afin d'afficher l'évolution du nombre d'incidents au fil du temps. Le nombre d'incidents augmente souvent au cours des premiers mois suivant le déploiement d'une

Traduction automatique

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

mise à niveau de produit. Au fil du temps, le nombre d'incidents signalés diminue à mesure que les utilisateurs s'habituent aux modifications apportées au produit.

Rapports régionaux



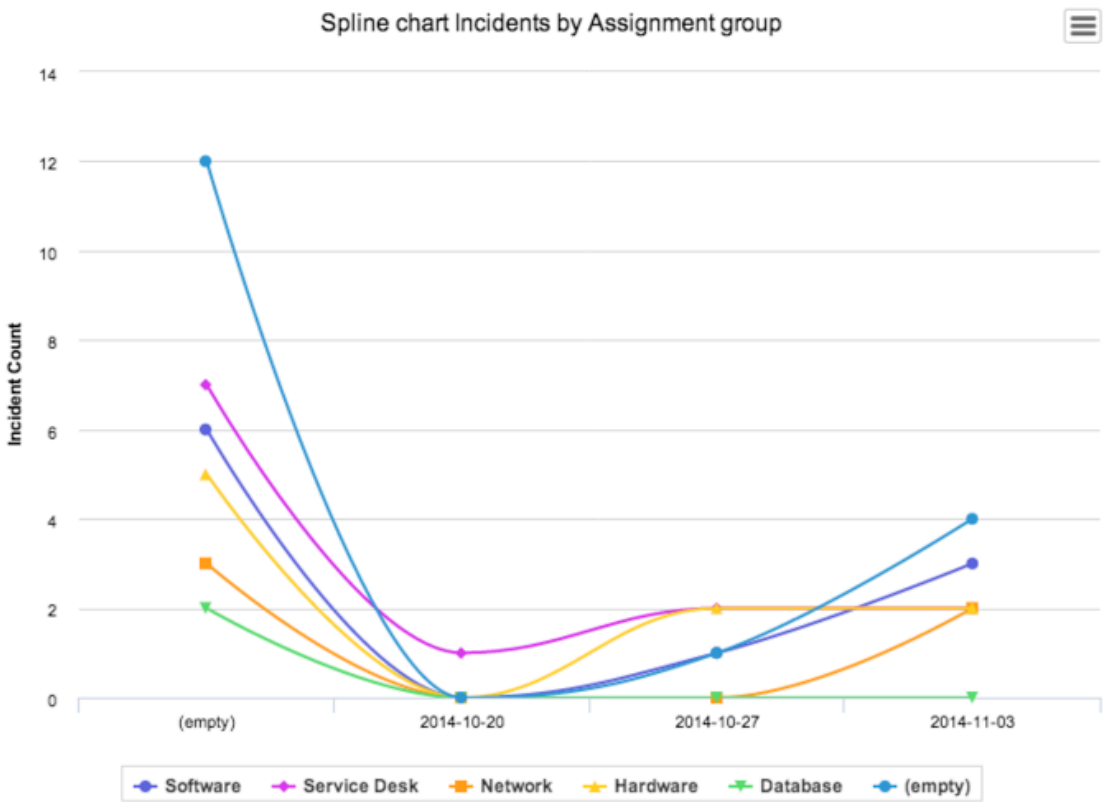
Remarque :

Lorsque les sections d'un rapport en aires avec plusieurs jeux de données se chevauchent, il n'est pas possible d'analyser les différentes sections. Pour les analyser, cliquez sur les éléments de la légende pour les effacer du rapport.

Traduction automatique

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

Rapport spline



Remarque :
Cette visualisation des données est prise en charge sur Mobile Platform. Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections Time series reports for mobile et Mobile dashboard preview .

Créer un rapport en aires ou spline

Créez un rapport en aires ou spline pour afficher les tendances dans le temps des attributs associés.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports.

Traduction automatique

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

Option	Description
	Remarque : Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , entrez **Zone** ou **Spline** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configurer

Champ	Description
Grouper par	Regroupez les données du rapport en utilisant les valeurs de ce champ. Par exemple, dans un rapport d'incident regroupé par **groupe d'affectation**, tous les incidents qui appartiennent à Logiciel, Service Desk et Réseau sont placés dans des groupes distincts. Pour regrouper par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information ( ) pour obtenir une description du champ sélectionné. Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : ◦ Il n'est pas possible de regrouper ou d'empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT. ◦ Le regroupement ou l'empilement par champs de variables ou de questions n'est pas pris en charge pour les rapports basés sur des vues de base de données.
Ajouter des options de groupement	Champs supplémentaires par lesquels regrouper le rapport. Lorsque vous sélectionnez des champs **supplémentaires grouper par** ou des champs de fonction, le rapport comprend un contrôle en bas qui vous permet de regrouper le rapport selon l'un des champs supplémentaires. Pour regrouper également par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description des champs sélectionnés Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Vous pouvez voir les choix dans la liste **Regrouper par supplémentaire** qui n'apparaissent pas dans la liste principale **Regrouper par** . Le rapport ne prend pas en charge le regroupement ou l'empilement en fonction des champs supplémentaires que vous voyez. Contrairement aux choix principaux **Grouper par** , les champs **Regrouper par supplémentaires** ne sont pas filtrés. Si vous sélectionnez un champ non pris en charge, cela n'a aucun effet. ◦ Les limitations répertoriées pour le champ principal **Grouper par** s'appliquent également au champ **Regrouper par supplémentaire** . Pour plus d'informations, consultez Ajouter un groupe par ou empiler par supplémentaire.
Afficher la table de données	Sélectionnez cette option pour afficher les données du rapport dans une liste sous le rapport. La liste s'affiche sur les tableaux de bord dans lesquels le rapport est ajouté. Toutes les visualisations de rapport affichent les données du rapport lorsque la propriété système glide.ui.section508 est définie sur **vrai**. La propriété glide.ui.section508 remplace le champ Afficher la **table de données** .
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Tendance par	Champ de table dont vous souhaitez afficher les valeurs dans une séquence de temps. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Si vous avez sélectionné une table distante dans le champ **Table** , l'option que vous sélectionnez dans ce champ agrège les données qui ont été récupérées à partir d'une source externe et agrégées en mémoire. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Calendrier	Calendrier qui sert de base aux séries chronologiques du rapport. Sélectionnez le calendrier standard ou un calendrier d'entreprise personnalisé
par	Période sur laquelle regrouper les données. La plage de périodes disponibles dépend du calendrier que vous avez sélectionné. Les périodes varient d'une heure à un an. Vous pouvez également spécifier une date. **Remarque :** S'il s'agit d'une déclaration par semaine : lorsque la plage de rapports comprend plus d'une année civile, des incohérences se produisent lorsqu'une semaine est répartie sur deux années. Pour afficher les valeurs de données avec plus de précision en fonction des semaines ISO, ajoutez et activez la propriété **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** dans la table Propriétés système [sys_properties].
Agrégation	Calcul mathématique à effectuer sur les données. La valeur par défaut est **Nombre**, qui indique le nombre d'enregistrements sélectionnés. Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l'agrégation dans** cette liste. Si vous regroupez le rapport par champ et sélectionnez un agrégat **moyen** , vous obtenez la moyenne de chaque groupe. Si une valeur Total est affichée, il s'agit de la moyenne de ces moyennes de groupe, et non des valeurs de champ individuelles. Sélectionnez **Minimum** ou **Maximum** pour afficher la valeur maximale ou minimale pour chaque segment du rapport. Pour plus d'informations sur les options d'agrégation, reportez-vous à Agrégation dans la génération de rapports. Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme**, **Nombre distinct**, **Minimum** ou **Maximum**, vous pourrez peut-être agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Pour plus d'informations sur l'agrégation sur les valeurs de devise FX, consultez Valeurs de devises FX dans les rapports.
Calcul du pourcentage	Méthode de calcul des pourcentages. Le pourcentage apparaît lorsque vous pointez vers un segment de rapport, tel qu'une barre sur un rapport

Traduction automatique

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

Champ	Description
	à barres. Ce champ apparaît lorsque **l'option Agrégation** est définie sur **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct**. ○ **L'option Utiliser l'agrégation** calcule le pourcentage à l'aide de la sélection dans le champ **Agrégation** . Seules les données affichées dans le rapport sont utilisées pour calculer le pourcentage. Par exemple, un rapport affiche les actifs par département avec **l'agrégation** définie sur **Somme** et le pourcentage calculé à l'aide de l'agrégation. Si le coût total des actifs est de 100 000 $ et que le coût des actifs pour le support client est de 10 000 $, le pourcentage pour le support client est de 10 %. ○ **Utiliser le nombre d'enregistrements** calcule le pourcentage à l'aide du nombre total d'enregistrements dans l'ensemble de données. Par exemple, un rapport affiche les incidents par priorité. Sur 500 enregistrements d'incidents, 200 ont une priorité faible. Le pourcentage pour la section de faible priorité est de 40 %.
Définir le formatage de la valeur	Vous permet de configurer le mode d'affichage des valeurs numériques dans les rapports, y compris la précision décimale, l'arrondi, les unités de durée minimale et maximale et les abréviations des unités de durée. Consultez Mise en forme des valeurs dans les rapports. **Remarque :** La précision décimale ne fonctionne pas sur les champs de devise.

7. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

   a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

      La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

      Remarque :
      Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

   b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

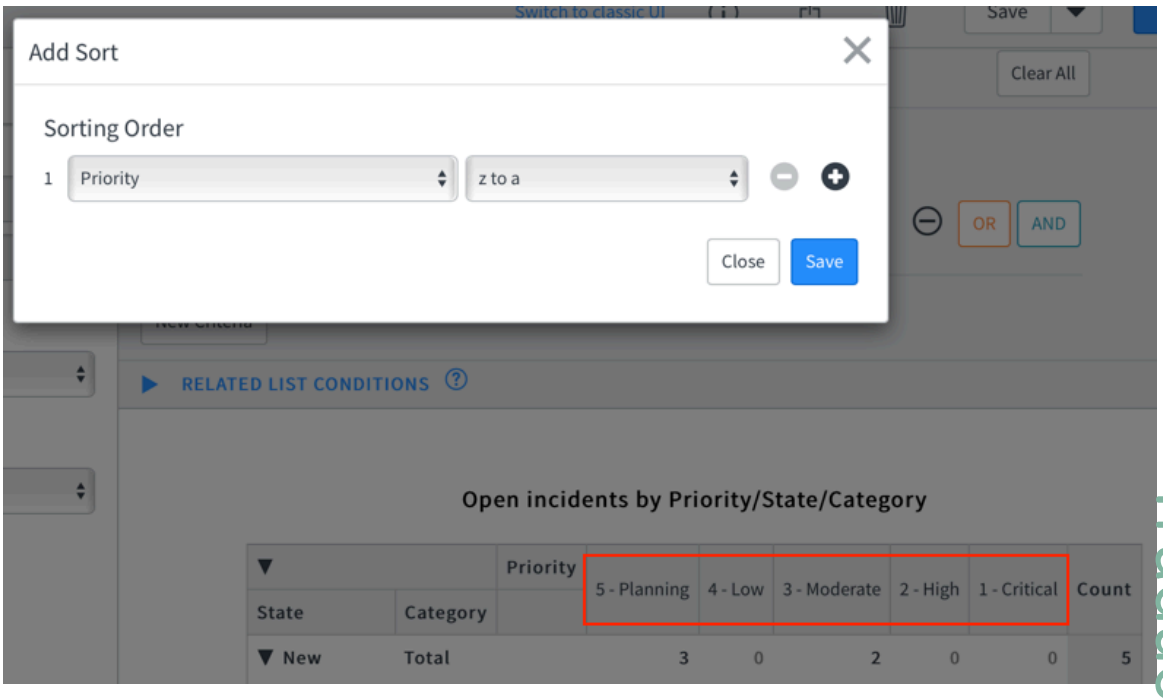
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix.

Traduction automatique

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

Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.



8. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
9. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.

Options de style de rapport en aires et spline

Modifiez l'aspect de votre rapport de surface ou de spline.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

Options de style de rapport en aires et spline

Champ	Description
Général	

Traduction automatique

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

Options de style de rapport en aires et spline (suite)

Champ	Description
Couleur de graphique	Source des couleurs utilisées dans le rapport. Si vous ne regroupez pas ou n'empilez pas le rapport, **l'option Utiliser une couleur** est automatiquement sélectionnée. Dans ce cas, sélectionnez une seule couleur système prédéfinie. Si vous regroupez ou empilez le rapport, sélectionnez l'une des options suivantes : • **Utiliser la palette de couleurs** : sélectionnez une palette de couleurs à partir des palettes de couleurs système prédéfinies. • **Utiliser plusieurs couleurs** : définissez un ensemble personnalisé de **couleurs** à l'aide de codes hexadécimaux. Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de couleurs. • **Utiliser les couleurs des graphiques** : utilisez les couleurs définies dans **Rapports** > **Couleurs des graphiques**. Pour en savoir plus sur les différences entre ces options, reportez-vous à la section Couleurs prédéfinies dans les rapports.
Définir la couleur	Couleur utilisée dans le rapport. Ce champ **s'affiche lorsque vous sélectionnez Utiliser une couleur** dans la liste **Couleur du graphique** . Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour faire votre choix dans la liste **Définitions de couleurs** .
Couleurs	Couleurs utilisées dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser plusieurs couleurs** dans la liste **Couleur du graphique** . Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour faire votre choix dans la liste **Combinaisons de couleurs des graphiques** ou **Définitions des couleurs** .
Définir la palette	Palette de couleurs utilisée dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser la palette de couleurs** dans la liste Couleur du **graphique** .
Afficher les étiquettes de données	Case à cocher pour afficher la valeur de chaque point de données.
Ne pas tracer Nul comme zéro	Cochez la case pour indiquer s'il faut remplacer les points de données manquants par des valeurs égales à zéro. Ce champ est disponible lors de la création ou de la modification de rapports de séries chronologiques (rapports en aires, en courbes, linéaires et en escalier uniquement) qui incluent plusieurs jeux de données, ainsi que lors de la création ou de la modification de jeux de données dans les rapports de séries chronologiques applicables. Ce champ n'est pas disponible lorsque les données du rapport sont regroupées ou agrégées par nombre ou nombre distinct. Si cette option est sélectionnée, le rapport peut présenter des écarts lorsqu'aucune donnée n'existe.
Afficher le marqueur	Case à cocher pour afficher un symbole au niveau de chaque point de données.

Traduction automatique

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

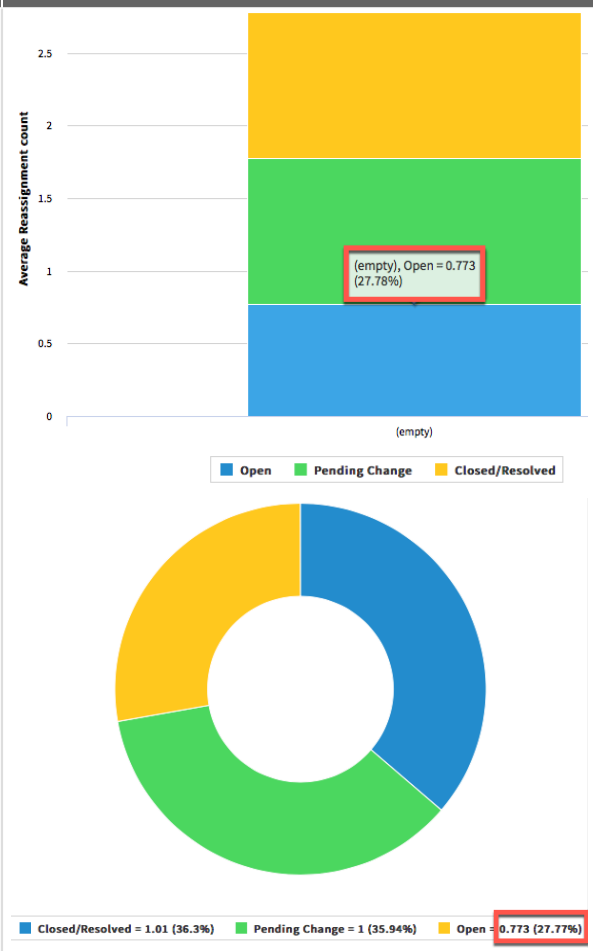
Options de style de rapport en aires et spline (suite)

Champ	Description
Taille de graphique personnalisée	Case à cocher pour spécifier la largeur et la hauteur du rapport en pixels. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Taille du diagramme	Taille du graphique. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est décochée. Les options sont **Petit**, **Moyen** et **Grand**. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Vue d'exploration vers le bas	Vue de liste à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne un segment d'un rapport pour lequel aucun type de rapport d'exploration vers le bas n'est spécifié. Cette vue est également utilisée lorsque l'utilisateur atteint le niveau d'exploration le plus bas d'un rapport. Reportez-vous à la section Configurer la mise en page de la liste . Si vous spécifiez une **exploration vers le bas du rapport**, la **vue Exploration vers le bas** est ignorée. Pour plus d'informations, consultez Définir une exploration vers le bas du rapport.
Précision décimale	Nombre de décimales à afficher. Vous pouvez afficher de zéro à quatre décimales. Valeur par défaut : 2. Pour modifier la valeur par défaut, créez la propriété système glide.chart.decimal.precision et spécifiez la valeur. **Remarque :** Les étiquettes de pourcentage ne changent pas en conséquence avec la précision décimale spécifiée.

Traduction automatique

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

Options de style de rapport en aires et spline (suite)

Champ	Description
	
Titre	
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position du titre du	Case à cocher pour spécifier les coordonnées X et Y pour la position du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .

Traduction automatique

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

Options de style de rapport en aires et spline (suite)

Champ	Description
graphique personnalisé	
Position sur l'axe des X du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers la droite ou vers la gauche. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour déplacer le titre du graphique vers la droite, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre vers la gauche, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Position sur l'axe des Y du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers le haut ou vers le bas. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour remonter le titre du graphique, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre du graphique vers le bas, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Légende	
Afficher la légende	Case à cocher pour afficher la légende d'un graphique. Cette case à cocher s'affiche lorsqu'un champ **Grouper par** est sélectionné sur le formulaire de rapport. Les légendes sont tronquées par défaut. Pour ajuster les longueurs de troncation, configurez les propriétés *glide.chart.label.legend.truncate_to* et *glide.chart.label.legend.truncate_to.large*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de génération de rapports.
Alignement horizontal de la légende	Comment la légende est alignée horizontalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Alignement vertical de la légende	Comment la légende est alignée verticalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Afficher la bordure de la légende	Case à cocher pour afficher une bordure autour de la légende. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Aligner à gauche le texte de légende	Cochez la case pour aligner à gauche le texte de la légende lorsque le rapport est affiché dans un navigateur. Par défaut, le texte de la légende est centré. Lorsque le rapport est exporté au format PDF, PNG ou JPG, la légende reste centrée. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Axe	
Axe Y et axe X	Axe pour lequel configurer les titres, l'apparence et les étiquettes.
Titre	Titre de l'axe.
Taille du titre	Taille du titre de l'axe en pixels. La valeur par défaut est 12.

Traduction automatique

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

Options de style de rapport en aires et spline (suite)

Champ	Description
Titre en gras	Cochez cette case pour afficher le titre de l'axe dans une police de caractères gras.
Opposé	Dans l'onglet **Axe des X** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des X sur le côté droit du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des Y en haut du rapport plutôt qu'en bas.
Afficher la grille	Dans l'onglet **Axe** X, cochez cette case pour afficher les lignes de grille horizontales sur le rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher les lignes de grille verticales en haut du rapport.
Grille en pointillé	Cochez cette case pour afficher des lignes de grille en pointillés au lieu de lignes continues.
De	Spécifiez une valeur minimale pour l'axe Y afin de limiter la quantité d'informations dans le rapport. Si vous sélectionnez un champ d'agrégation qui n'est pas de type **Nombre**, les champs **De** et **À** ne sont pas disponibles. **Remarque :** • Selon les paramètres Highcharts configurés , la valeur minimale peut être arrondie à l'entier supérieur ou inférieur. Si vous souhaitez modifier les paramètres concernés, contactez l'administrateur. • Si vous mettez en forme les champs de durée à l'aide de **l'option Définir la mise en forme des valeurs** dans l'onglet Configurer, procédez comme suit : ○ Les valeurs saisies dans les champs **De**/**À** (**Style** > **Axe Y** sont exprimés en secondes. La visualisation affiche les étiquettes d'axe Y comme **unité de durée minimale/maximale** sélectionnée (**Configurer** > **Définir le formatage de la valeur**) et renvoie des données comprises dans les valeurs De/À (secondes). ○ Exemple : si vous définissez l'unité de durée minimale et maximale sur **Minute**, la visualisation affiche les étiquettes d'axe Y sous forme de minutes et renvoie les données comprises dans les valeurs correspondantes en secondes définies dans les champs De/À.
Pour	Spécifiez une valeur maximale pour l'axe Y pour limiter la quantité d'informations dans le rapport. Si vous sélectionnez un champ d'agrégation qui n'est pas de type **Nombre**, les champs **De** et **À** ne sont pas disponibles.

Traduction automatique

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

Options de style de rapport en aires et spline (suite)

Champ	Description
	Remarque : • Selon les paramètres Highcharts configurés , la valeur minimale peut être arrondie à l'entier supérieur ou inférieur. Si vous souhaitez modifier les paramètres concernés, contactez l'administrateur. • Si vous mettez en forme les champs de durée à l'aide de **l'option Définir la mise en forme des valeurs** dans l'onglet Configurer, procédez comme suit : ◦ Les valeurs saisies dans les champs **De**/**À** (**Style** > **Axe Y** sont exprimés en secondes. La visualisation affiche les étiquettes d'axe Y comme **unité de durée minimale/maximale** sélectionnée (**Configurer** > **Définir le formatage de la valeur**) et renvoie des données comprises dans les valeurs De/À (secondes). ◦ Exemple : si vous définissez l'unité de durée minimale et maximale sur **Minute**, la visualisation affiche les étiquettes d'axe Y sous forme de minutes et renvoie les données comprises dans les valeurs correspondantes en secondes définies dans les champs De/À.
Taille de l'étiquette de l'axe X/Y	Dans l'onglet **Axe** X, spécifiez la taille des étiquettes des lignes du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , spécifiez la taille des étiquettes des colonnes du rapport.
Étiquette en gras	Cochez cette case pour afficher les étiquettes du rapport en gras.

Rapports à barres verticales et horizontales

Les rapports à barres verticales et horizontales comparent les scores individuels ou agrégés entre les dimensions de données. Les colonnes de rapport à barres verticales proviennent de l'axe des abscisses et les colonnes de rapport à barres horizontales proviennent de l'axe des y.

Les rapports à barres affichent les données sous forme de barres horizontales ou verticales, chaque barre représentant une catégorie spécifique de données. Un rapport à barres peut utiliser une seule couleur pour représenter toutes les catégories de données, ou une couleur différente pour chaque catégorie.

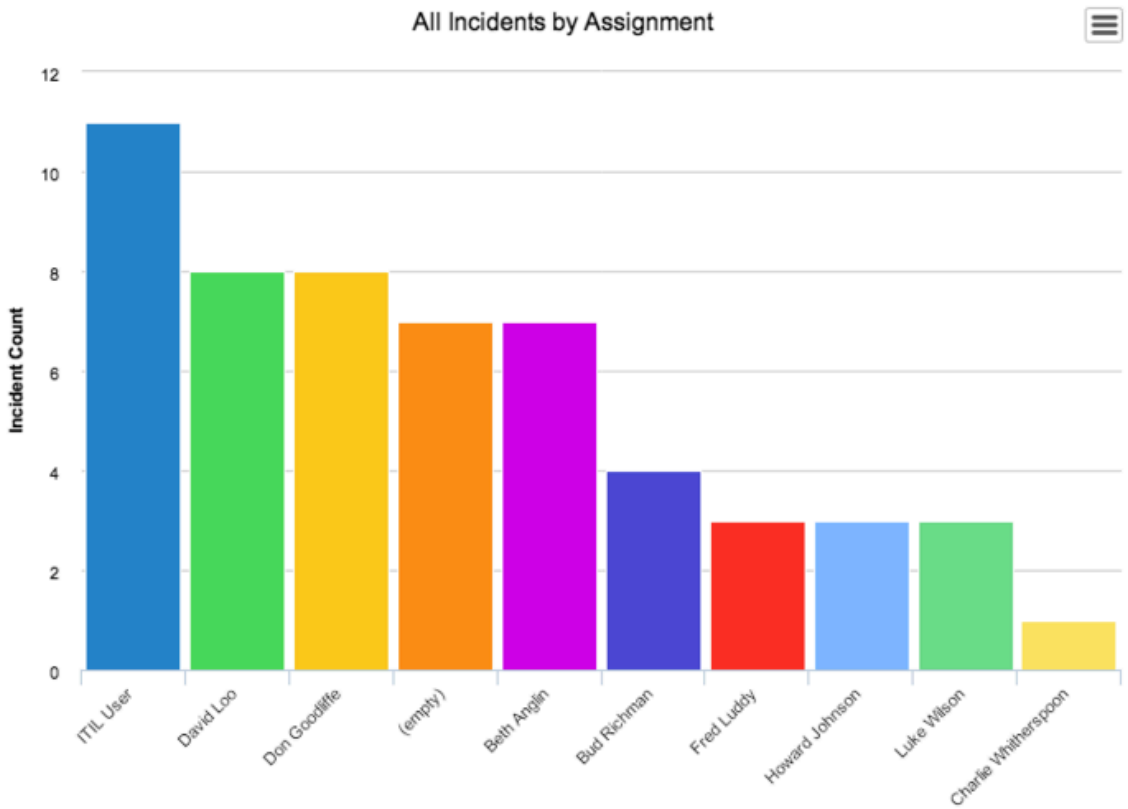
La figure suivante montre un exemple de rapport à barres qui affiche des catégories distinctes de données. Le rapport inclut les données de la table Incident [incident] pour tous les incidents enregistrés jusqu'au moment où le rapport est généré.

Remarque :
Cette visualisation des données est prise en charge sur Mobile Platform. Pour plus d'informations, consultez Bar reports for mobile et Mobile dashboard preview .

Traduction automatique

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

Rapport à barres

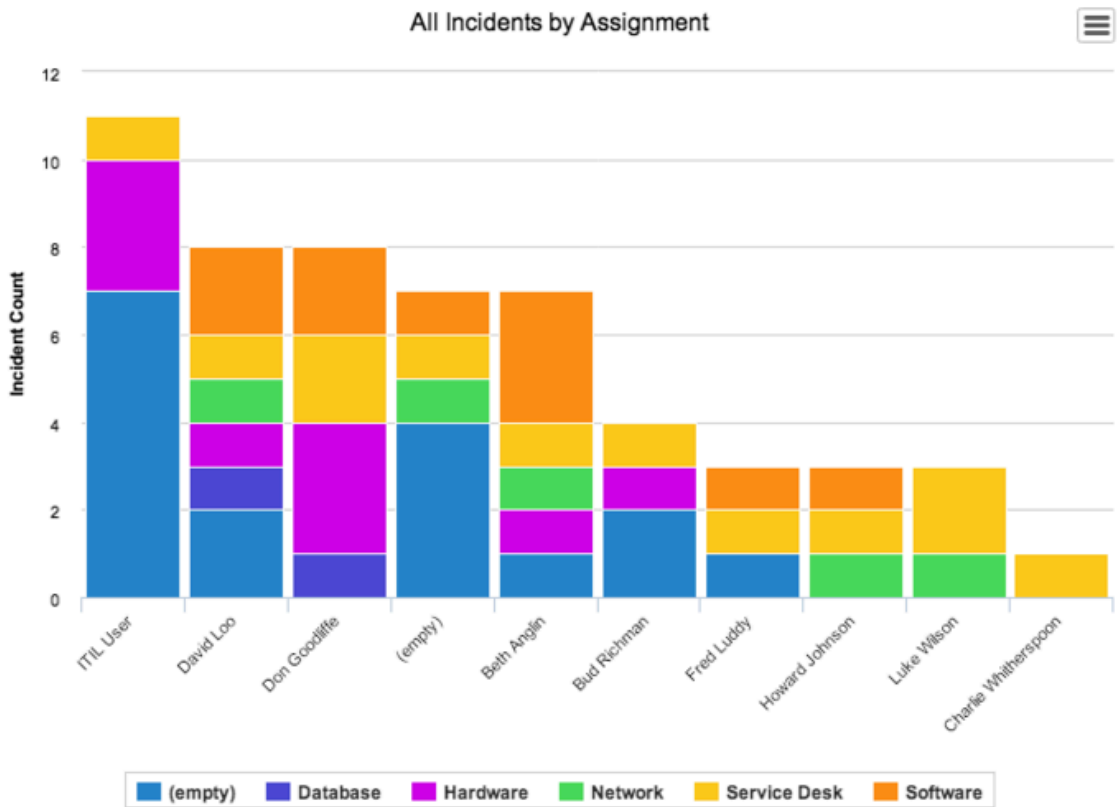


Vous pouvez configurer le rapport à barres pour empiler les données ou modifier les unités de mesure des barres. Les rapports à barres empilées montrent les parties qui contribuent au total. La figure suivante montre un rapport à barres avec le nombre d'incidents affectés à chaque utilisateur. Il est également empilé pour afficher le nombre d'incidents appartenant à chaque catégorie d'incident.

Traduction automatique

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

Rapport à barres empilées



Créer un rapport à barres

Les rapports à barres vous permettent d'afficher des informations dans des segments qui sont proportionnels aux valeurs qu'ils représentent.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.

Traduction automatique

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

Option	Description
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , entrez **Barre** ou **Barre horizontale** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configurer

Champ	Description
Grouper par	Regroupez les données du rapport en utilisant les valeurs de ce champ. Par exemple, dans un rapport d'incident regroupé par **groupe d'affectation**, tous les incidents qui appartiennent à Logiciel, Service Desk et Réseau sont placés dans des groupes distincts. Pour regrouper par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information ( ) pour obtenir une description du champ sélectionné. Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : ◦ Il n’est pas possible de regrouper ou d’empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT. ◦ Le regroupement ou l’empilement par champs de variables ou de questions n’est pas pris en charge pour les rapports basés sur des vues de base de données.
Ajouter des options de groupement	Champs supplémentaires par lesquels regrouper le rapport. Lorsque vous sélectionnez des champs **supplémentaires grouper par** ou des champs de fonction, le rapport comprend un contrôle en bas qui vous permet de regrouper le rapport selon l’un des champs supplémentaires. Pour regrouper également par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l’icône d’information (ⓘ) pour obtenir une description des champs sélectionnés Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Vous pouvez voir les choix dans la liste **Regrouper par supplémentaire** qui n’apparaissent pas dans la liste principale **Regrouper par** . Le rapport ne prend pas en charge le regroupement ou l’empilement en fonction des champs supplémentaires que vous voyez. Contrairement aux choix principaux **Grouper par** , les champs **Regrouper par supplémentaires** ne sont pas filtrés. Si vous sélectionnez un champ non pris en charge, cela n’a aucun effet. ◦ Les limitations répertoriées pour le champ principal **Grouper par** s’appliquent également au champ **Regrouper par supplémentaire** . Pour plus d'informations, consultez Ajouter un groupe par ou empiler par supplémentaire.
Empiler par	Divisez chaque barre en utilisant les valeurs de ce champ. Pour empiler par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l’icône d’information (ⓘ) pour obtenir une description des champs sélectionnés **Remarque :** ◦ Il n’est pas possible de regrouper ou d’empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT. ◦ Le regroupement ou l’empilement par champs de variables ou de questions n’est pas pris en charge pour les rapports basés sur des vues de base de données. Sur un histogramme d’incidents triés par catégorie et empilés par priorité, un utilisateur voit la proportion de problèmes de priorité élevée, moyenne et faible pour chaque catégorie. Sélectionnez soigneusement les champs empilés pour éviter d’encombrer le rapport. Il est parfois préférable de créer un autre rapport qui montre ces

Traduction automatique

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

Champ	Description
	relations plutôt que d'empiler trop de données. Les histogrammes affichent une légende uniquement lorsqu'un champ empilé est sélectionné. Les listes booléennes, de référence et de choix peuvent être utilisées comme champs empilés. Les champs Date, Date/heure, Entier, Long, Chaîne et Texte ne peuvent pas être utilisés comme champs empilés. **Remarque :** Les types de dates ne sont pas autorisés à partir de l'introduction du module d'extension Report Charting v2. Vous pouvez choisir d'afficher le champ empilé dans une seule barre ou sous la forme d'un groupe de barres. Si vous sélectionnez un champ **Grouper par** sur le formulaire de rapport, vous pouvez choisir de visualiser les barres sous forme de barres groupées. Dans ce cas, les barres sont affichées les unes à côté des autres en fonction du champ **Grouper par** (par exemple, l'état de l'incident), au lieu d'être empilées. Si vous choisissez des champs avec **le champ Grouper par supplémentaire**, ces champs sont également disponibles dans un contrôle **Empilé par** en bas du rapport. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un groupe par ou empiler par supplémentaire.
Afficher la table de données	Sélectionnez cette option pour afficher les données du rapport dans une liste sous le rapport. La liste s'affiche sur les tableaux de bord dans lesquels le rapport est ajouté. Toutes les visualisations de rapport affichent les données du rapport lorsque la propriété système glide.ui.section508 est définie sur **vrai**. La propriété glide.ui.section508 remplace le champ Afficher la **table de données** .
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Agrégation	Calcul mathématique à effectuer sur les données. La valeur par défaut est **Nombre**, qui indique le nombre d'enregistrements sélectionnés. Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l'agrégation dans** cette liste. Si vous regroupez le rapport par champ et sélectionnez un agrégat **moyen** , vous obtenez la moyenne de chaque groupe. Si une valeur Total est affichée, il s'agit de la moyenne de ces moyennes de groupe, et non des valeurs de champ individuelles.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Sélectionnez **Minimum** ou **Maximum** pour afficher la valeur maximale ou minimale pour chaque segment du rapport. Pour plus d'informations sur les options d'agrégation, reportez-vous à Agrégation dans la génération de rapports. Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme**, **Nombre distinct**, **Minimum** ou **Maximum**, vous pourrez peut-être agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Pour plus d'informations sur l'agrégation sur les valeurs de devise FX, consultez Valeurs de devises FX dans les rapports.
Calcul du pourcentage	Méthode de calcul des pourcentages. Le pourcentage apparaît lorsque vous pointez vers un segment de rapport, tel qu'une barre sur un rapport à barres. Ce champ apparaît lorsque **l'option Agrégation** est définie sur **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct**. ○ **L'option Utiliser l'agrégation** calcule le pourcentage à l'aide de la sélection dans le champ **Agrégation** . Seules les données affichées dans le rapport sont utilisées pour calculer le pourcentage. Par exemple, un rapport affiche les actifs par département avec **l'agrégation** définie sur **Somme** et le pourcentage calculé à l'aide de l'agrégation. Si le coût total des actifs est de 100 000 $ et que le coût des actifs pour le support client est de 10 000 $, le pourcentage pour le support client est de 10 %. ○ **Utiliser le nombre d'enregistrements** calcule le pourcentage à l'aide du nombre total d'enregistrements dans l'ensemble de données. Par exemple, un rapport affiche les incidents par priorité. Sur 500 enregistrements d'incidents, 200 ont une priorité faible. Le pourcentage pour la section de faible priorité est de 40 %.
Définir le formatage de la valeur	Vous permet de configurer le mode d'affichage des valeurs numériques dans les rapports, y compris la précision décimale, l'arrondi, les unités de durée minimale et maximale et les abréviations des unités de durée. Consultez Mise en forme des valeurs dans les rapports. **Remarque :** La précision décimale ne fonctionne pas sur les champs de devise.
Nombre maximal de groupes	Nombre maximal de groupes que la condition **Grouper par** renvoie. Les groupes avec les valeurs les plus élevées sont affichés en premier. Tous les groupes au-delà de la limite sont regroupés dans un seul groupe **Autre**. Si vous sélectionnez **Afficher tout**, tous les groupes jusqu'à une limite de 50 sont affichés. Le reste des résultats est regroupé sous la **catégorie Autre**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Afficher autre	Case à cocher pour inclure le groupe Autre dans le rapport. Le groupe Autre contient les données de tous les groupes qui dépassent le nombre spécifié dans **Nombre maximal de groupes**.

7. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

   a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

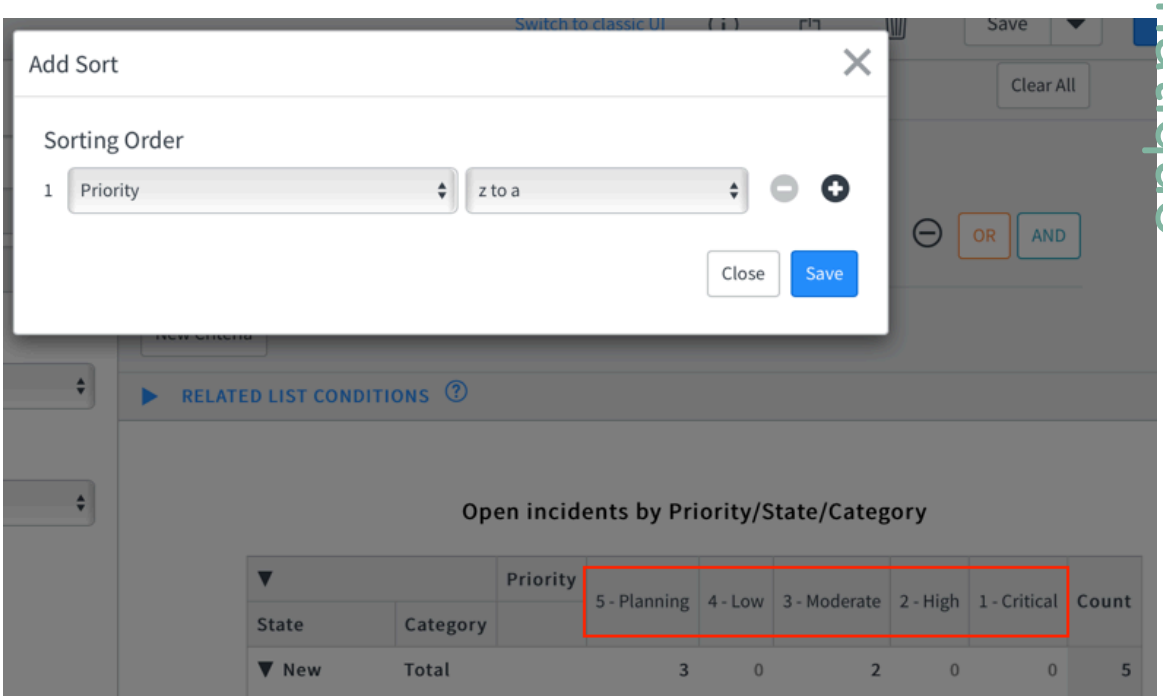
      La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

      Remarque :
      Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

   b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.



Traduction automatique

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

8. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
9. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.

Options de style de rapport à barres

Modifiez l'aspect de votre rapport à barres.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

Options de style de rapport à barres

Champ	Description
Général	
Couleur de graphique	Source des couleurs utilisées dans le rapport. Si vous n'empilez pas le rapport par champ, vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : • **Utiliser une couleur** : sélectionnez une seule couleur prédéfinie dans le **champ Couleur du graphique**. • **Utiliser la palette de couleurs** : sélectionnez une palette de couleurs à partir des palettes de couleurs système prédéfinies. • **Utiliser les couleurs des graphiques** : utilisez les couleurs définies dans **Rapports** > **Couleurs des graphiques**. Si vous empilez le rapport, sélectionnez l'une des options suivantes : • **Utiliser la palette de couleurs** : sélectionnez une palette de couleurs à partir des palettes de couleurs système prédéfinies. • **Utiliser plusieurs couleurs** : définissez un ensemble personnalisé de **couleurs** à l'aide de codes hexadécimaux. Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de couleurs. • **Utiliser les couleurs des graphiques** : utilisez les couleurs définies dans **Rapports** > **Couleurs des graphiques**.

Traduction automatique

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

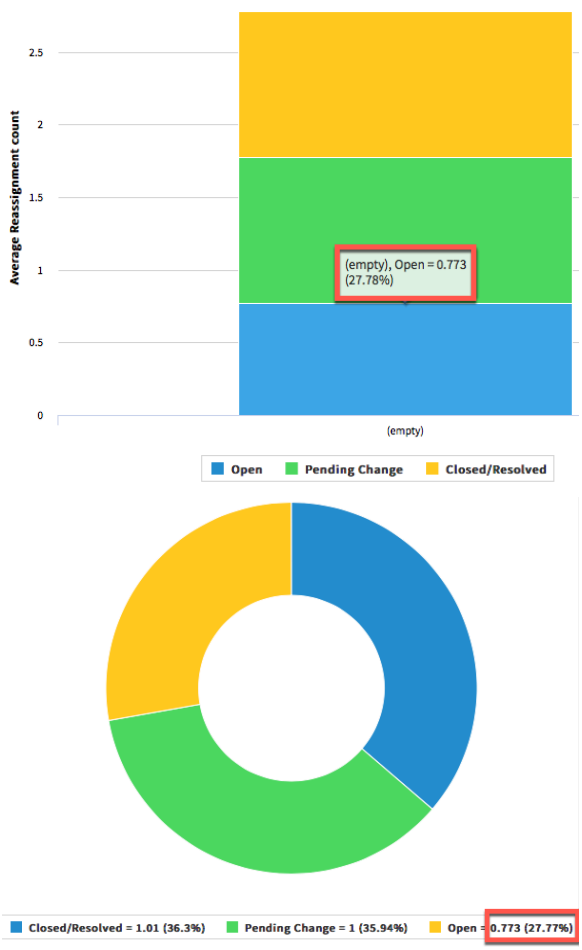
Options de style de rapport à barres (suite)

Champ	Description
	Pour en savoir plus sur les différences entre ces options, reportez-vous à la section Couleurs prédéfinies dans les rapports.
Définir la couleur	Couleur utilisée dans le rapport. Ce champ **s'affiche lorsque vous sélectionnez Utiliser une couleur** dans la liste **Couleur du graphique** . Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour faire votre choix dans la liste **Définitions de couleurs** .
Définir la palette	Palette de couleurs utilisée dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser la palette de couleurs** dans la liste Couleur du **graphique** . Les palettes sont définies dans la table Combinaison de couleurs du graphique [pa_chart_color_scheme].
Couleurs	Couleurs utilisées dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser plusieurs couleurs** dans la liste **Couleur du graphique** . Saisissez une liste de codes de couleur hexadécimaux séparés par des virgules. Ces couleurs sont indépendantes des couleurs système prédéfinies que les palettes de couleurs et les couleurs des graphiques utilisent. **Remarque :** Il n'est pas possible d'utiliser des valeurs hexadécimales de transparence.
Afficher les étiquettes de données	Sélectionnez cette option pour afficher la valeur actuelle de chaque barre. Ce champ est disponible lorsque vous sélectionnez Aucun dans la liste **Empilé par** ou s'il n'y a pas de liste **Empilé par** . • Sélectionnez **Étiquettes de données au milieu** pour afficher les étiquettes au milieu de chaque barre. • Sélectionnez **Autoriser le chevauchement des étiquettes de données** pour remplacer la séparation par défaut des étiquettes dans la visualisation.
Taille de graphique personnalisée	Case à cocher pour spécifier la largeur et la hauteur du rapport en pixels. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Largeur du graphique	Largeur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 600. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Hauteur du diagramme	Hauteur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 450. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Taille du diagramme	Taille du graphique. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est décochée. Les options sont **Petit**, **Moyen** et **Grand**. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.

Traduction automatique

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

Options de style de rapport à barres (suite)

Champ	Description
Vue d'exploration vers le bas	Vue de liste à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne un segment d'un rapport pour lequel aucun type de rapport d'exploration vers le bas n'est spécifié. Cette vue est également utilisée lorsque l'utilisateur atteint le niveau d'exploration le plus bas d'un rapport. Reportez-vous à la section Configurer la mise en page de la liste . Si vous spécifiez une **exploration vers le bas du rapport**, la **vue Exploration vers le bas** est ignorée. Pour plus d'informations, consultez Définir une exploration vers le bas du rapport.
Précision décimale	Nombre de décimales à afficher. Vous pouvez afficher de zéro à quatre décimales. Valeur par défaut : 2. Pour modifier la valeur par défaut, créez la propriété système glide.chart.decimal.precision et spécifiez la valeur. **Remarque :** Les étiquettes de pourcentage ne changent pas en conséquence avec la précision décimale spécifiée. 
Titre	

Traduction automatique

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

Options de style de rapport à barres (suite)

Champ	Description
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position du titre du graphique personnalisé	Case à cocher pour spécifier les coordonnées X et Y pour la position du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Alignement vertical du titre	Comment le titre du graphique est aligné verticalement. Ce champ s'affiche lorsque la **position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Position sur l'axe des X du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers la droite ou vers la gauche. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour déplacer le titre du graphique vers la droite, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre vers la gauche, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Position sur l'axe des Y du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers le haut ou vers le bas. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour remonter le titre du graphique, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre du graphique vers le bas, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Axe	
Axe Y et axe X	Axe pour lequel configurer les titres, l'apparence et les étiquettes.
Titre	Titre de l'axe.

Traduction automatique

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

Options de style de rapport à barres (suite)

Champ	Description
Taille du titre	Taille du titre de l'axe en pixels. La valeur par défaut est 12.
Titre en gras	Cochez cette case pour afficher le titre de l'axe dans une police de caractères gras.
Opposé	Dans l'onglet **Axe des X** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des X sur le côté droit du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des Y en haut du rapport plutôt qu'en bas.
Afficher la grille	Dans l'onglet **Axe** X, cochez cette case pour afficher les lignes de grille horizontales sur le rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher les lignes de grille verticales en haut du rapport.
Grille en pointillé	Cochez cette case pour afficher des lignes de grille en pointillés au lieu de lignes continues.
De	Spécifiez une valeur minimale pour l'axe Y afin de limiter la quantité d'informations dans le rapport. Si vous sélectionnez un champ d'agrégation qui n'est pas de type **Nombre**, les champs **De** et **À** ne sont pas disponibles. **Remarque :** • Selon les paramètres Highcharts configurés , la valeur minimale peut être arrondie à l'entier supérieur ou inférieur. Si vous souhaitez modifier les paramètres concernés, contactez l'administrateur. • Si vous mettez en forme les champs de durée à l'aide de **l'option Définir la mise en forme des valeurs** dans l'onglet Configurer, procédez comme suit : ◦ Les valeurs saisies dans les champs **De**/**À** (**Style** > **Axe Y** sont exprimés en secondes. La visualisation affiche les étiquettes d'axe Y comme **unité de durée minimale/maximale** sélectionnée (**Configurer** > **Définir le formatage de la valeur**) et renvoie des données comprises dans les valeurs De/À (secondes). ◦ Exemple : si vous définissez l'unité de durée minimale et maximale sur **Minute**, la visualisation affiche les étiquettes d'axe Y sous forme de minutes et renvoie les données comprises dans les valeurs correspondantes en secondes définies dans les champs De/À.
Pour	Spécifiez une valeur maximale pour l'axe Y pour limiter la quantité d'informations dans le rapport. Si vous sélectionnez un champ d'agrégation qui n'est pas de type **Nombre**, les champs **De** et **À** ne sont pas disponibles.

Traduction automatique

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

Options de style de rapport à barres (suite)

Champ	Description
	Remarque : • Selon les paramètres Highcharts configurés , la valeur minimale peut être arrondie à l'entier supérieur ou inférieur. Si vous souhaitez modifier les paramètres concernés, contactez l'administrateur. • Si vous mettez en forme les champs de durée à l'aide de **l'option Définir la mise en forme des valeurs** dans l'onglet Configurer, procédez comme suit : ◦ Les valeurs saisies dans les champs **De**/**À** (**Style** > **Axe Y** sont exprimés en secondes. La visualisation affiche les étiquettes d'axe Y comme **unité de durée minimale/maximale** sélectionnée (**Configurer** > **Définir le formatage de la valeur**) et renvoie des données comprises dans les valeurs De/À (secondes). ◦ Exemple : si vous définissez l'unité de durée minimale et maximale sur **Minute**, la visualisation affiche les étiquettes d'axe Y sous forme de minutes et renvoie les données comprises dans les valeurs correspondantes en secondes définies dans les champs De/À.
Taille de l'étiquette de l'axe X/Y	Dans l'onglet **Axe** X, spécifiez la taille des étiquettes des lignes du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , spécifiez la taille des étiquettes des colonnes du rapport.
Étiquette en gras	Cochez cette case pour afficher les étiquettes du rapport en gras.

Rapports de boîte

Les rapports à surfaces, également appelés diagrammes à surfaces, visualisent la distribution des données, y compris la valeur maximale, la valeur minimale, les quartiles, la médiane et la moyenne.

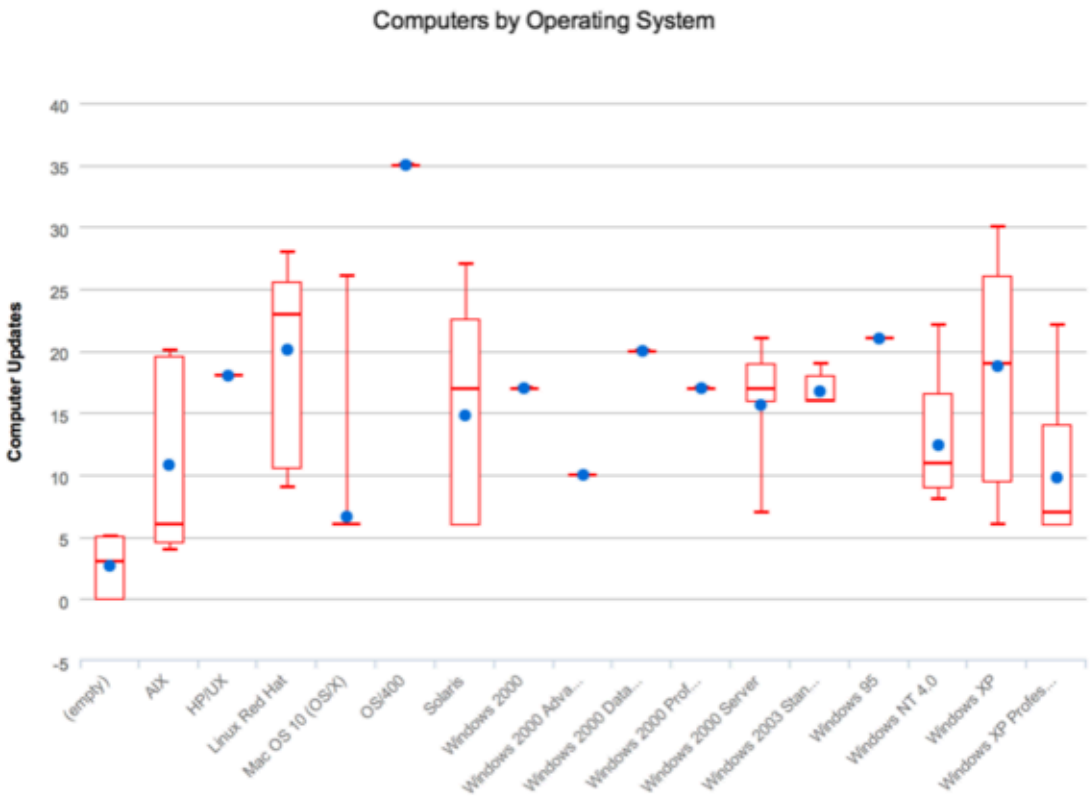
Utilisez des diagrammes à surfaces pour générer plusieurs ensembles de données provenant de différentes sources qui sont liées les unes aux autres.

Par exemple, utilisez un graphique en boîtes pour afficher la tranche d'âge de tous les clients qui ont assisté à un congrès. Le diagramme à boîtes vous aide à déterminer où la plupart des âges sont regroupés. Grâce à ces informations, vous pouvez tenter d'augmenter les niveaux de participation aux événements futurs en ciblant les publicités sur les groupes d'âge qui ont eu des niveaux de participation plus faibles.

Traduction automatique

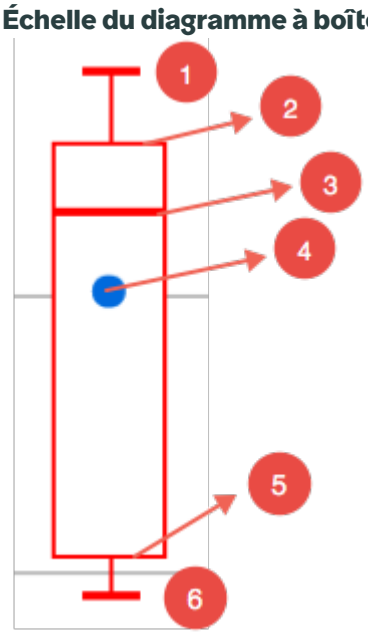
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Diagramme à boîtes



Un graphique en zones affiche les informations suivantes pour chaque groupe de données :

Échelle du diagramme à boîtes



1. Nombre maximal d'échantillons
2. Quartile supérieur
3. Médiane
4. Moyenne

Traduction automatique

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

5. Quartile inférieur
6. Nombre minimal d'échantillons

Remarque :
Lorsque l'accessibilité est activée, cette visualisation inclut un rapport que les lecteurs d'écran peuvent interpréter. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Activation des fonctionnalités d'accessibilité .

Créer un rapport à boîtes

Créez un rapport à zones pour afficher la distribution des valeurs dans un ensemble de données.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rapports Box vous permettent d'afficher des données organisées par moyennes statistiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes

Traduction automatique

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

Option	Description
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , entrez **Box** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configurer

Champ	Description
Grouper par	Regroupez les données du rapport en utilisant les valeurs de ce champ. Par exemple, dans un rapport d'incident regroupé par **groupe d'affectation**, tous les incidents qui appartiennent à Logiciel, Service Desk et Réseau sont placés dans des groupes distincts. Pour regrouper par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information ( ) pour obtenir une description du champ sélectionné. Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Il n'est pas possible de regrouper ou d'empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT. ◦ Le regroupement ou l'empilement par champs de variables ou de questions n'est pas pris en charge pour les rapports basés sur des vues de base de données. ◦ Les noms d'étiquettes de plus de 20 caractères peuvent afficher ou imprimer une vue tronquée.
Ajouter des options de groupement	Champs supplémentaires par lesquels regrouper le rapport. Lorsque vous sélectionnez des champs **supplémentaires grouper par** ou des champs de fonction, le rapport comprend un contrôle en bas qui vous permet de regrouper le rapport selon l'un des champs supplémentaires. Pour regrouper également par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information ( ) pour obtenir une description des champs sélectionnés Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : ◦ Vous pouvez voir les choix dans la liste **Regrouper par supplémentaire** qui n'apparaissent pas dans la liste principale **Regrouper par** . Le rapport ne prend pas en charge le regroupement ou l'empilement en fonction des champs supplémentaires que vous voyez. Contrairement aux choix principaux **Grouper par** , les champs **Regrouper par supplémentaires** ne sont pas filtrés. Si vous sélectionnez un champ non pris en charge, cela n'a aucun effet. ◦ Les limitations répertoriées pour le champ principal **Grouper par** s'appliquent également au champ **Regrouper par supplémentaire** . Pour plus d'informations, consultez Ajouter un groupe par ou empiler par supplémentaire.
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Mesuré par	Champ à utiliser comme mesure pour les données. Les champs de date et d'heure ne sont pas pris en charge pour les diagrammes à surfaces. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné.

7. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

   a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

      La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

      Remarque :
      Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

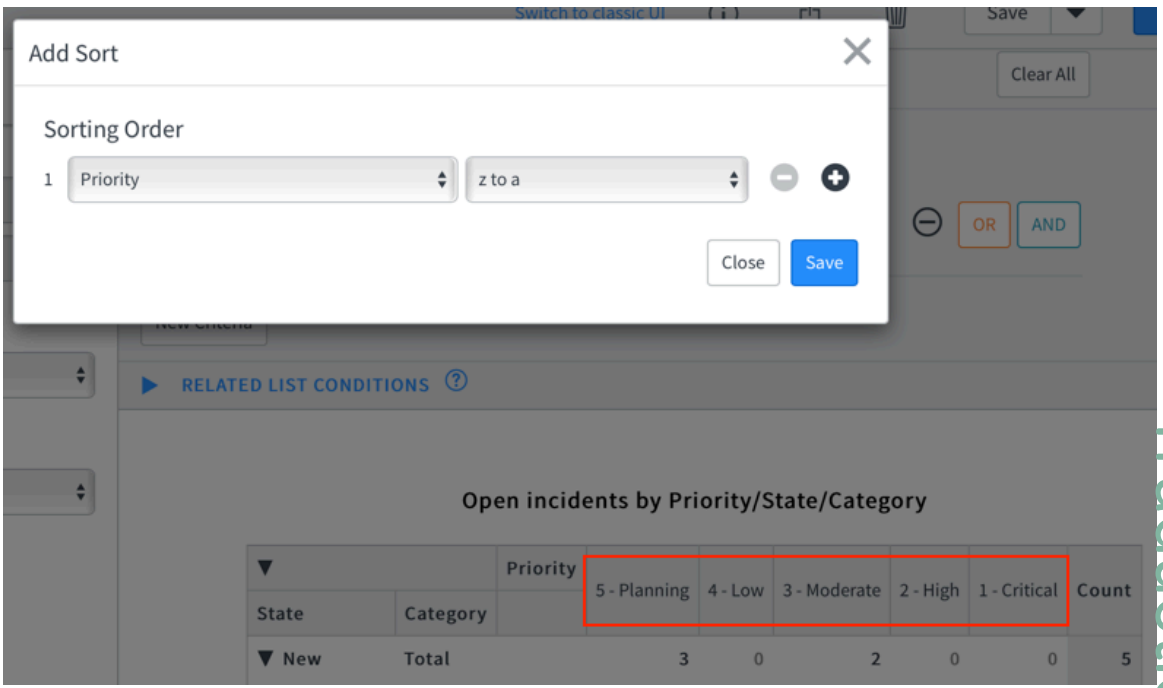
   b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.



8. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
9. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.

Options de style du rapport à boîtes

Configurez l'aspect de votre rapport de boîtes.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

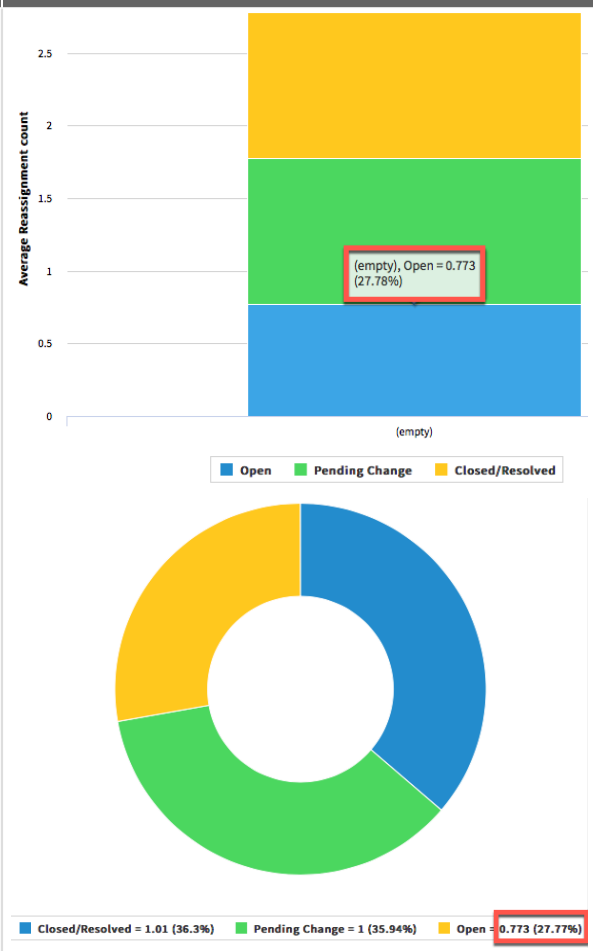
Options de style du rapport

Champ	Description
Général	
Taille de graphique personnalisée	Case à cocher pour spécifier la largeur et la hauteur du rapport en pixels. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Largeur du graphique	Largeur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 600. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Hauteur du diagramme	Hauteur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 450. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Taille du diagramme	Taille du graphique. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est décochée. Les options sont **Petit**, **Moyen** et **Grand**. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Précision décimale	Nombre de décimales à afficher. Vous pouvez afficher de zéro à quatre décimales. Valeur par défaut : 2. Pour modifier la valeur par défaut, créez la propriété système glide.chart.decimal.precision et spécifiez la valeur. **Remarque :** Les étiquettes de pourcentage ne changent pas en conséquence avec la précision décimale spécifiée.

Traduction automatique

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

Options de style du rapport (suite)

Champ	Description
	
Titre	
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position du titre du	Case à cocher pour spécifier les coordonnées X et Y pour la position du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .

Traduction automatique

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

Options de style du rapport (suite)

Champ	Description
graphique personnalisé	
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Alignement vertical du titre	Comment le titre du graphique est aligné verticalement. Ce champ s'affiche lorsque la **position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Position sur l'axe des X du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers la droite ou vers la gauche. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour déplacer le titre du graphique vers la droite, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre vers la gauche, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Position sur l'axe des Y du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers le haut ou vers le bas. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour remonter le titre du graphique, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre du graphique vers le bas, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Axe	
Axe Y et axe X	Axe pour lequel configurer les titres, l'apparence et les étiquettes.
Titre	Titre de l'axe.
Taille du titre	Taille du titre de l'axe en pixels. La valeur par défaut est 12.
Titre en gras	Cochez cette case pour afficher le titre de l'axe dans une police de caractères gras.
Opposé	Dans l'onglet **Axe des X** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des X sur le côté droit du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des Y en haut du rapport plutôt qu'en bas.
Afficher la grille	Dans l'onglet **Axe** X, cochez cette case pour afficher les lignes de grille horizontales sur le rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher les lignes de grille verticales en haut du rapport.
Grille en pointillé	Cochez cette case pour afficher des lignes de grille en pointillés au lieu de lignes continues.
De	Spécifiez une valeur minimale pour l'axe Y afin de limiter la quantité d'informations dans le rapport. Si vous sélectionnez un champ d'agrégation qui n'est pas de type **Nombre**, les champs **De** et **À** ne sont pas disponibles.

Traduction automatique

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

Options de style du rapport (suite)

Champ	Description
	Remarque : Selon les paramètres Highcharts configurés , la valeur minimale peut être arrondie à l'entier supérieur ou inférieur. Si vous souhaitez modifier les paramètres concernés, contactez l'administrateur.
Pour	Spécifiez une valeur maximale pour l'axe Y pour limiter la quantité d'informations dans le rapport. Si vous sélectionnez un champ d'agrégation qui n'est pas de type **Nombre**, les champs **De** et **À** ne sont pas disponibles. **Remarque :** Selon les paramètres Highcharts configurés , la valeur minimale peut être arrondie à l'entier supérieur ou inférieur. Si vous souhaitez modifier les paramètres concernés, contactez l'administrateur.
Taille de l'étiquette de l'axe X/Y	Dans l'onglet **Axe** X, spécifiez la taille des étiquettes des lignes du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , spécifiez la taille des étiquettes des colonnes du rapport.
Étiquette en gras	Cochez cette case pour afficher les étiquettes du rapport en gras.

Rapports en bulles

Les rapports à bulles tracent les points de données sur les axes X et Y et utilisent une troisième dimension d'agrégat pour définir la taille des bulles.

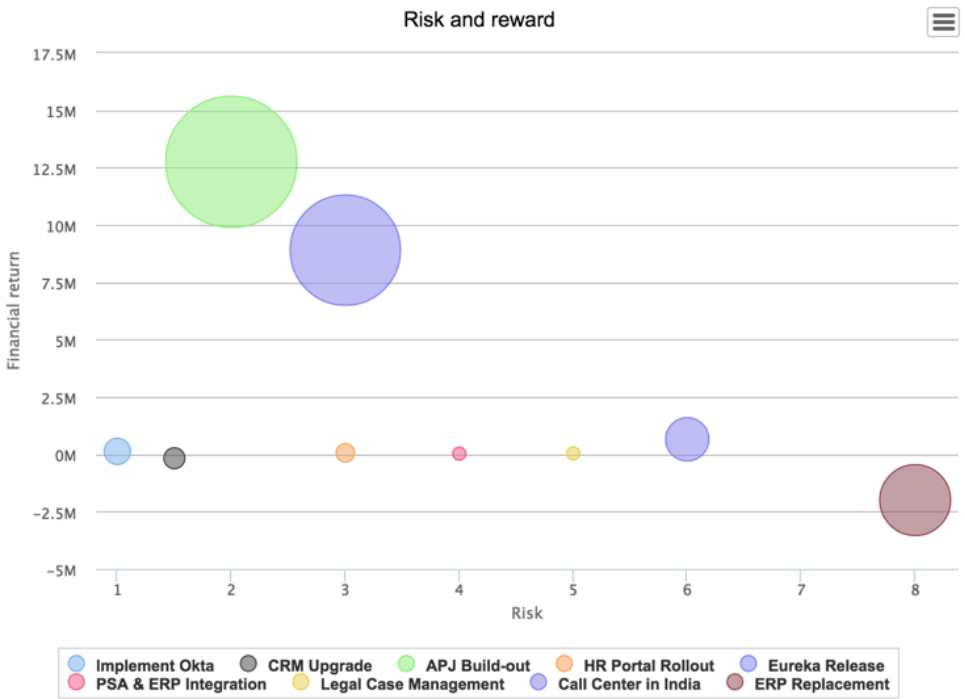
Les rapports à bulles peuvent utiliser des valeurs numériques pour définir les axes X et Y, ainsi qu'une valeur agrégée pour déterminer la taille de chaque bulle.

Remarque :
Lorsque l'accessibilité est activée, cette visualisation inclut un rapport que les lecteurs d'écran peuvent interpréter. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Activation des fonctionnalités d'accessibilité .

Par exemple, vous Gestion de la demande pouvez créer un rapport à bulles sur la table Demande pour comparer le risque et le rendement de différentes demandes. Chaque bulle représente une demande. Le risque et le rendement financier déterminent la position de chaque bulle, tandis que l'avantage financier total de la demande détermine la taille de la bulle. Vous pouvez identifier rapidement les demandes à faible risque et à récompense élevée à l'aide des grandes bulles en haut à gauche du rapport.

Traduction automatique

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



Créer un rapport à bulles

Créez un rapport à bulles pour afficher plusieurs mesures distinctes sur un seul graphique.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rapports à bulles regroupent des informations sur trois mesures différentes, à l'aide de l'axe X, de l'axe Y et de la taille des bulles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.

Traduction automatique

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

Option	Description
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , saisissez **Bulle** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configurer

Champ	Description
Grouper par	Champ sur lequel regrouper les données. Chaque valeur est représentée par une bulle de couleur unique sur le graphique. Cliquez sur l'icône d'information ( ) pour obtenir une description du champ sélectionné. **Remarque :** Il n'est pas possible de regrouper ou d'empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT.
Ajouter des options de groupement	Champs supplémentaires par lesquels regrouper le rapport. Lorsque vous sélectionnez des champs **supplémentaires grouper par** ou des champs de fonction, le rapport comprend un contrôle en bas qui vous permet de regrouper le rapport selon l'un des champs supplémentaires. Pour regrouper également par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information ( ) pour obtenir une description des champs sélectionnés Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : ◦ Vous pouvez voir les choix dans la liste **Regrouper par supplémentaire** qui n'apparaissent pas dans la liste principale **Regrouper par** . Le rapport ne prend pas en charge le regroupement ou l'empilement en fonction des champs supplémentaires que vous voyez. Contrairement aux choix principaux **Grouper par** , les champs **Regrouper par supplémentaires** ne sont pas filtrés. Si vous sélectionnez un champ non pris en charge, cela n'a aucun effet. ◦ Les limitations répertoriées pour le champ principal **Grouper par** s'appliquent également au champ **Regrouper par supplémentaire** . Pour plus d'informations, consultez Ajouter un groupe par ou empiler par supplémentaire.
Ligne	Champ numérique à utiliser comme axe Y. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné.
Colonne	Champ numérique à utiliser comme axe X. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné.
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Agrégation	Calcul mathématique à effectuer sur les données. La valeur par défaut est **Nombre**, qui indique le nombre d'enregistrements sélectionnés. Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l'agrégation dans** cette liste. Si vous regroupez le rapport par champ et sélectionnez un agrégat **moyen** , vous obtenez la moyenne de chaque groupe. Si une valeur Total est affichée, il s'agit de la moyenne de ces moyennes de groupe, et non des valeurs de champ individuelles. Sélectionnez **Minimum** ou **Maximum** pour afficher la valeur maximale ou minimale pour chaque segment du rapport. Pour plus d'informations sur les options d'agrégation, reportez-vous à Agrégation dans la génération de rapports.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme**, **Nombre distinct**, **Minimum** ou **Maximum**, vous pourrez peut-être agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Pour plus d'informations sur l'agrégation sur les valeurs de devise FX, consultez Valeurs de devises FX dans les rapports.

7. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

   a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

      La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

      Remarque :
      Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

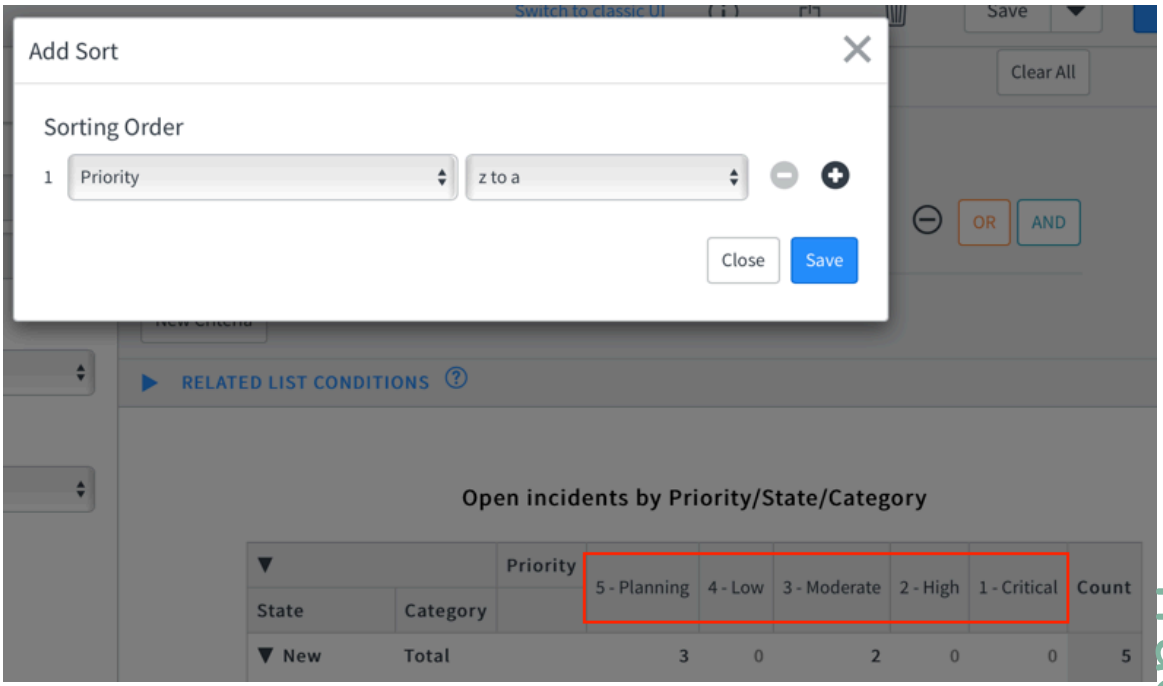
   b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.

Traduction automatique

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



8. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
9. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.

Options de style du rapport à bulles

Modifiez l'aspect de votre rapport à bulles.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

Options de style du rapport à bulles

Champ	Description
Général	

Traduction automatique

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

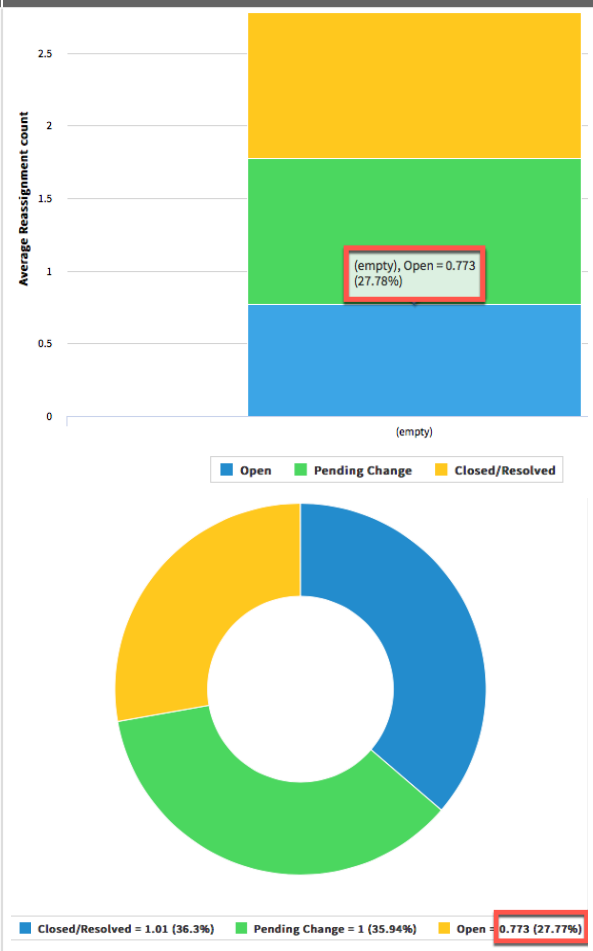
Options de style du rapport à bulles (suite)

Champ	Description
Taille de graphique personnalisée	Case à cocher pour spécifier la largeur et la hauteur du rapport en pixels. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Largeur du graphique	Largeur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 600. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Hauteur du diagramme	Hauteur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 450. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Taille du diagramme	Taille du graphique. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est décochée. Les options sont **Petit**, **Moyen** et **Grand**. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Vue d'exploration vers le bas	Vue de liste à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne un segment d'un rapport pour lequel aucun type de rapport d'exploration vers le bas n'est spécifié. Cette vue est également utilisée lorsque l'utilisateur atteint le niveau d'exploration le plus bas d'un rapport. Reportez-vous à la section Configurer la mise en page de la liste . Si vous spécifiez une **exploration vers le bas du rapport**, la **vue Exploration vers le bas** est ignorée. Pour plus d'informations, consultez Définir une exploration vers le bas du rapport.
Précision décimale	Nombre de décimales à afficher. Vous pouvez afficher de zéro à quatre décimales. Valeur par défaut : 2. Pour modifier la valeur par défaut, créez la propriété système glide.chart.decimal.precision et spécifiez la valeur. **Remarque :** Les étiquettes de pourcentage ne changent pas en conséquence avec la précision décimale spécifiée.

Traduction automatique

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

Options de style du rapport à bulles (suite)

Champ	Description
	
Titre	
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position du titre du	Case à cocher pour spécifier les coordonnées X et Y pour la position du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .

Traduction automatique

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

Options de style du rapport à bulles (suite)

Champ	Description
graphique personnalisé	
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Alignement vertical du titre	Comment le titre du graphique est aligné verticalement. Ce champ s'affiche lorsque la **position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Position sur l'axe des X du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers la droite ou vers la gauche. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour déplacer le titre du graphique vers la droite, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre vers la gauche, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Position sur l'axe des Y du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers le haut ou vers le bas. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour remonter le titre du graphique, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre du graphique vers le bas, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Légende	
Afficher la légende	Case à cocher pour afficher la légende d'un graphique. Cette case à cocher s'affiche lorsqu'un champ **Grouper par** est sélectionné sur le formulaire de rapport. Les légendes sont tronquées par défaut. Pour ajuster les longueurs de troncation, configurez les propriétés *glide.chart.label.legend.truncate_to* et *glide.chart.label.legend.truncate_to.large*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de génération de rapports.
Alignement horizontal de la légende	Comment la légende est alignée horizontalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Alignement vertical de la légende	Comment la légende est alignée verticalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Afficher la bordure de la légende	Case à cocher pour afficher une bordure autour de la légende. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Aligner à gauche le texte de légende	Cochez la case pour aligner à gauche le texte de la légende lorsque le rapport est affiché dans un navigateur. Par défaut, le texte de la légende est centré. Lorsque le rapport est exporté au format PDF, PNG ou JPG, la légende reste centrée. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.

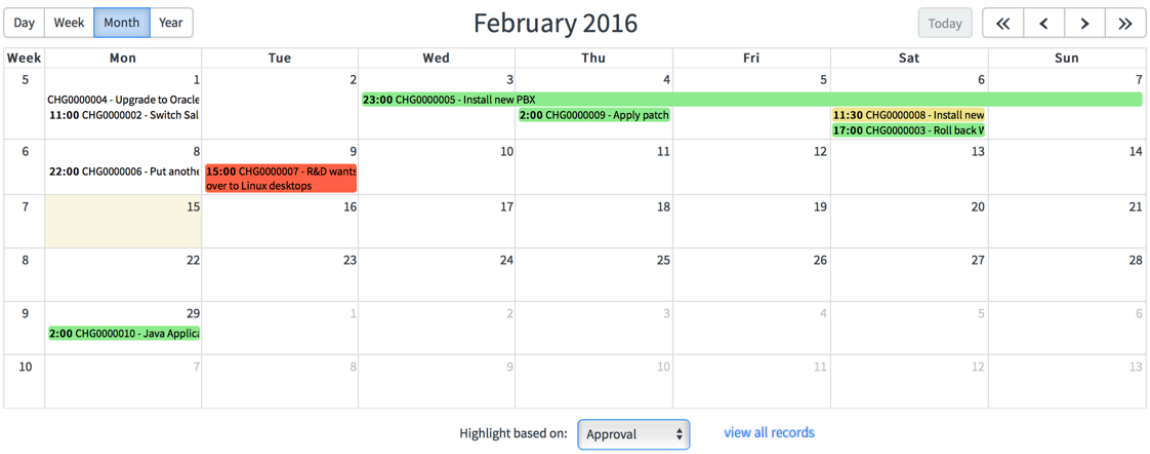
Traduction automatique

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

Rapports de calendrier

Les rapports de calendrier affichent des événements basés sur la date sur un calendrier.

Rapport de calendrier



Vous pouvez mettre en surbrillance des événements de calendrier selon des critères pertinents tels que la priorité, l'état ou l'escalade. Les événements qui n'ont pas de date de fin ont une durée d'une heure.

Limitations

- Vous pouvez limiter le nombre d'événements qui peuvent être renvoyés lorsque vous parcourez vers l'arrière dans une visualisation de calendrier. Il existe une limite de 30 jours dans le passé, à partir du premier jour dans la vue Calendrier actuelle. Les événements qui commencent plus de 30 jours avant le premier jour visible sur un calendrier ne sont pas affichés. Si vous sélectionnez **Année**, le calendrier inclut les événements qui commencent entre le 1er décembre de l'année précédente et le 31 décembre de l'année en cours.

  L'article de la base de connaissances La vue de calendrier hebdomadaire n'affiche pas toutes les entrées couvre les scénarios dans lesquels certaines entrées attendues ne s'affichent pas.

  Pour afficher plus ou moins de jours, modifiez la `glide.report.calendar.max_days_back` propriété. Consultez Propriétés de génération de rapports.

  Remarque :
  Les performances peuvent se dégrader si cette valeur est trop élevée.

- Ce type de rapport ne peut pas être exécuté en tant que rapport planifié.
- La mise en surbrillance persistante d'un critère sélectionné, par exemple, la **priorité** peut être définie par un administrateur. Consultez Définir la mise en surbrillance persistante pour un critère de calendrier.
- Les rapports de calendrier sur un champ de date de début affichent la plage du champ allant de la date de début à la date de fin. Les rapports de calendrier sur un champ de date de fin affichent uniquement la date de fin.

Traduction automatique

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

Créer un rapport de calendrier

Créez un rapport de calendrier pour afficher et mettre en évidence les événements axés sur la date.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , saisissez **Calendrier** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

Traduction automatique

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

L’application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.

6. Dans l’onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

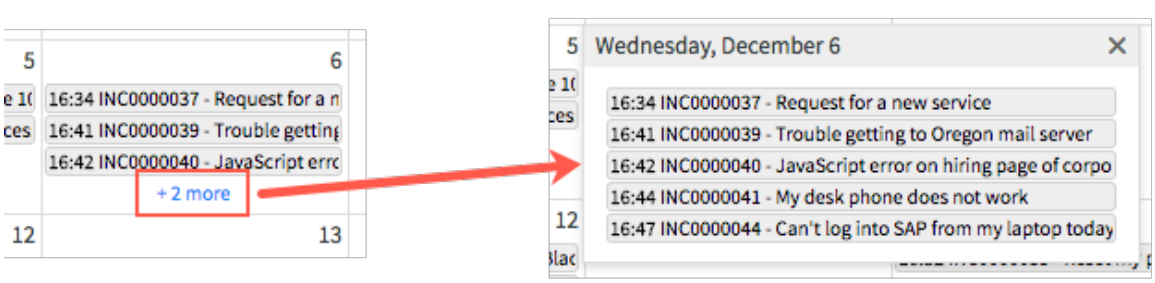
Champ	Description
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l’exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Événement pour afficher les	L’événement piloté par la date à afficher sur le calendrier. Cette liste contient des champs au format date/heure dans la source de données ou la table source. Cliquez sur l’icône d’information (ⓘ) pour obtenir une description de l’événement sélectionné.

7. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l’icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
8. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l’écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

Remarque :

Lorsqu’il y a plus d’événements à une date que la taille d’une cellule de calendrier, un lien s’affiche pour afficher les événements supplémentaires.



S’il y a plus d’une trentaine d’événements, la cellule en affiche +. Cliquez sur ce lien pour afficher tous les événements dans une vue de liste pour cette date.

- Sélectionnez l’icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l’icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez partager le rapport avec des utilisateurs et des groupes, ajouter le rapport à un tableau de bord et publier le rapport sur le Web.

Traduction automatique

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

Désactiver les nouveaux rapports de calendrier

Pour utiliser la version des calendriers des versions antérieures à Helsinki, désactivez la nouvelle version du calendrier. Les raisons d'utiliser l'ancien calendrier incluent des scripts incompatibles avec le nouveau calendrier et une préférence pour le style de l'ancien calendrier. Le calendrier mis à jour n'est pas non plus pris en charge dans les versions 7 et 8 d'Internet Explorer.

Avant de commencer

Rôle requis : report_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Ajoutez la `glide.report.new_calendar` propriété système et définissez-la sur **faux**.
   Pour obtenir de l'aide sur l'ajout, reportez-vous à la section Propriétés de génération de rapports.

> **Remarque :**
>
> Si cette propriété système est définie sur true, elle est prise en charge uniquement dans l'environnement classique. Cliquez sur **Basculer vers l'interface utilisateur classique** dans le concepteur de rapports.

Rapports de colonne

Les rapports à colonnes montrent comment la valeur d'un ou de plusieurs éléments change au fil du temps à l'aide de colonnes.

Les valeurs le long de l'axe horizontal de l'histogramme représentent la mesure du temps (années, heures, minutes, millisecondes, etc.). Les valeurs sur l'axe vertical représentent les changements apportés aux éléments surveillés. Les utilisateurs disposant du rôle report_admin peuvent définir les plages utilisées dans un rapport sous forme d'histogramme. Voir Plages de rapport pour plus d'informations sur la création de plages de rapport.

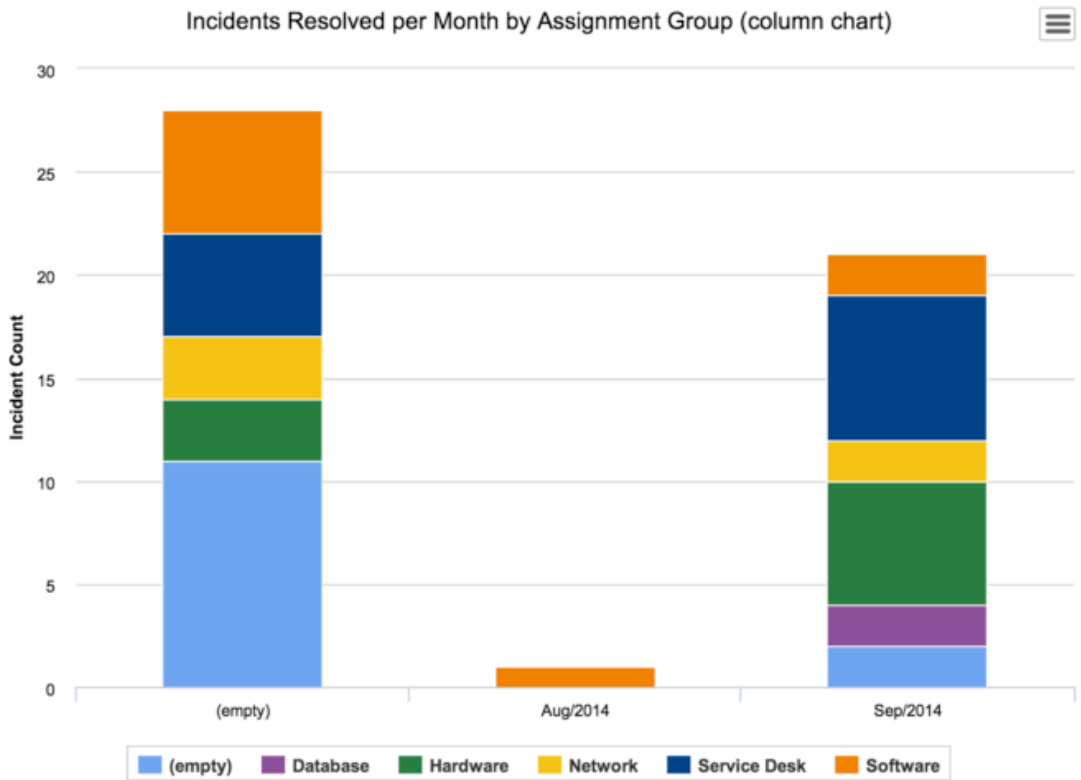
Par exemple, vous pouvez créer un histogramme pour le nombre d'incidents, afin d'afficher l'évolution du nombre d'incidents au fil du temps. Le nombre d'incidents augmente souvent au cours des premiers mois suivant le déploiement d'une mise à niveau de produit. Au fil du temps, le nombre d'incidents signalés diminue à mesure que les utilisateurs s'habituent aux modifications apportées au produit.

La figure montre les incidents résolus empilés par catégorie avec une légende qui indique la catégorie que les couleurs représentent.

Traduction automatique

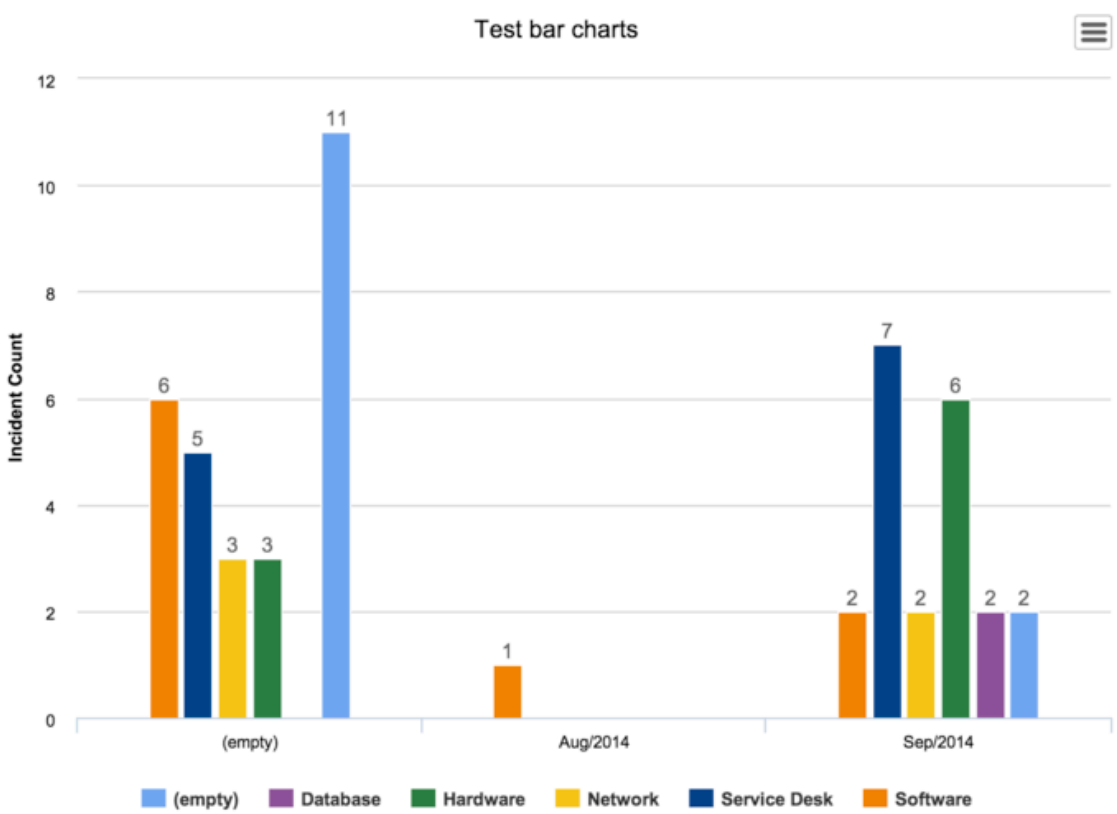
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Histogramme empilé



Un histogramme groupé affiche les catégories sous forme de barres individuelles, plutôt que de couleurs empilées dans une seule barre.

Histogramme groupé



Traduction automatique

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

Créer un rapport à colonnes

Créez un rapport à colonnes verticales pour montrer comment la valeur d'un ou de plusieurs éléments de données change au fil du temps.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , entrez **Colonne** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

Traduction automatique

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

L’application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.

6. Dans l’onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configurer

Champ	Description
Grouper par	Regroupez les données du rapport en utilisant les valeurs de ce champ. Par exemple, dans un rapport d’incident regroupé par **groupe d’affectation**, tous les incidents qui appartiennent à Logiciel, Service Desk et Réseau sont placés dans des groupes distincts. Pour regrouper par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l’icône d’information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné. Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Il n’est pas possible de regrouper ou d’empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT. ◦ Le regroupement ou l’empilement par champs de variables ou de questions n’est pas pris en charge pour les rapports basés sur des vues de base de données.
Ajouter des options de groupement	Champs supplémentaires par lesquels regrouper le rapport. Lorsque vous sélectionnez des champs **supplémentaires grouper par** ou des champs de fonction, le rapport comprend un contrôle en bas qui vous permet de regrouper le rapport selon l’un des champs supplémentaires. Pour regrouper également par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l’icône d’information (ⓘ) pour obtenir une description des champs sélectionnés Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Vous pouvez voir les choix dans la liste **Regrouper par supplémentaire** qui n’apparaissent pas dans la liste principale **Regrouper par** . Le rapport ne prend pas en charge le regroupement ou l’empilement en fonction des champs supplémentaires que vous voyez. Contrairement aux choix principaux **Grouper par** , les champs **Regrouper par supplémentaires** ne sont pas filtrés. Si vous sélectionnez un champ non pris en charge, cela n’a aucun effet. ◦ Les limitations répertoriées pour le champ principal **Grouper par** s’appliquent également au champ **Regrouper par supplémentaire** . Pour plus d'informations, consultez Ajouter un groupe par ou empiler par supplémentaire.
Barres empilées /	Comment afficher la relation des éléments individuels du champ sélectionné avec l’ensemble.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Barres groupées	Vous pouvez choisir d'afficher le champ empilé dans une seule barre ou sous la forme d'un groupe de barres. Sélectionnez **Barres empilées** pour afficher les parties qui contribuent à l'ensemble pour chaque colonne du graphique. Sélectionnez **Barres groupées** pour afficher les parties qui contribuent à l'ensemble sous forme de colonnes individuelles. Les barres sont affichées les unes à côté des autres en fonction du champ **Grouper par** (par exemple, l'état de l'incident), au lieu d'être empilées.
Afficher la table de données	Sélectionnez cette option pour afficher les données du rapport dans une liste sous le rapport. La liste s'affiche sur les tableaux de bord dans lesquels le rapport est ajouté. Toutes les visualisations de rapport affichent les données du rapport lorsque la propriété système glide.ui.section508 est définie sur **vrai**. La propriété glide.ui.section508 remplace le champ Afficher la **table de données** .
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Tendance par	Champ de table dont vous souhaitez afficher les valeurs dans une séquence de temps. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné. **Remarque :** Si vous avez sélectionné une table distante dans le champ **Table** , l'option que vous sélectionnez dans ce champ agrège les données qui ont été récupérées à partir d'une source externe et agrégées en mémoire. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Calendrier	Calendrier qui sert de base aux séries chronologiques du rapport. Sélectionnez le calendrier standard ou un calendrier d'entreprise personnalisé
par	Période sur laquelle regrouper les données. La plage de périodes disponibles dépend du calendrier que vous avez sélectionné. Les périodes varient d'une heure à un an. Vous pouvez également spécifier une date. **Remarque :** S'il s'agit d'une déclaration par semaine : lorsque la plage de rapports comprend plus d'une année civile, des incohérences se produisent lorsqu'une semaine est répartie sur deux années. Pour afficher les valeurs de données avec plus de précision en fonction des semaines ISO, ajoutez et activez la propriété **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** dans la table Propriétés système [sys_properties].
Agrégation	Calcul mathématique à effectuer sur les données. La valeur par défaut est **Nombre**, qui indique le nombre d'enregistrements sélectionnés.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l'agrégation dans** cette liste. Si vous regroupez le rapport par champ et sélectionnez un agrégat **moyen** , vous obtenez la moyenne de chaque groupe. Si une valeur Total est affichée, il s'agit de la moyenne de ces moyennes de groupe, et non des valeurs de champ individuelles. Sélectionnez **Minimum** ou **Maximum** pour afficher la valeur maximale ou minimale pour chaque segment du rapport. Pour plus d'informations sur les options d'agrégation, reportez-vous à Agrégation dans la génération de rapports. Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme**, **Nombre distinct**, **Minimum** ou **Maximum**, vous pourrez peut-être agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Pour plus d'informations sur l'agrégation sur les valeurs de devise FX, consultez Valeurs de devises FX dans les rapports.
Calcul du pourcentage	Méthode de calcul des pourcentages. Le pourcentage apparaît lorsque vous pointez vers un segment de rapport, tel qu'une barre sur un rapport à barres. Ce champ apparaît lorsque **l'option Agrégation** est définie sur **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct**. ○ **L'option Utiliser l'agrégation** calcule le pourcentage à l'aide de la sélection dans le champ **Agrégation** . Seules les données affichées dans le rapport sont utilisées pour calculer le pourcentage. Par exemple, un rapport affiche les actifs par département avec **l'agrégation** définie sur **Somme** et le pourcentage calculé à l'aide de l'agrégation. Si le coût total des actifs est de 100 000 $ et que le coût des actifs pour le support client est de 10 000 $, le pourcentage pour le support client est de 10 %. ○ **Utiliser le nombre d'enregistrements** calcule le pourcentage à l'aide du nombre total d'enregistrements dans l'ensemble de données. Par exemple, un rapport affiche les incidents par priorité. Sur 500 enregistrements d'incidents, 200 ont une priorité faible. Le pourcentage pour la section de faible priorité est de 40 %.
Définir le formatage de la valeur	Vous permet de configurer le mode d'affichage des valeurs numériques dans les rapports, y compris la précision décimale, l'arrondi, les unités de durée minimale et maximale et les abréviations des unités de durée. Consultez Mise en forme des valeurs dans les rapports.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : La précision décimale ne fonctionne pas sur les champs de devise.

7. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

   a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

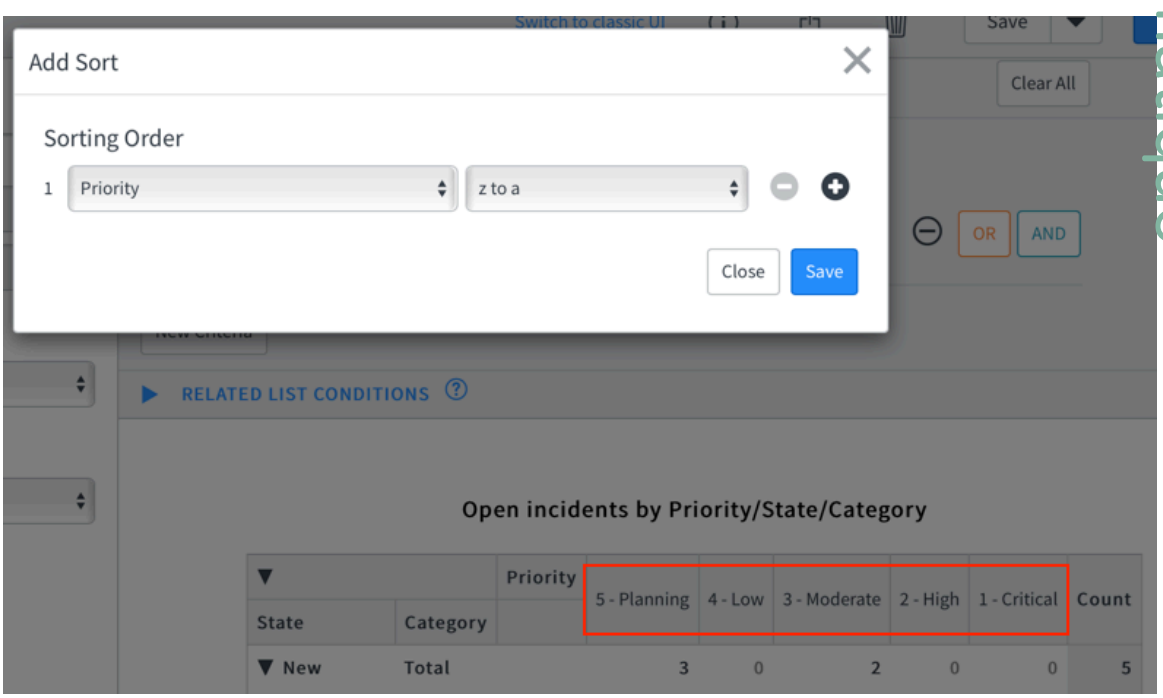
      La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

      Remarque :
      Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

   b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.



Traduction automatique

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

8. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
9. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.

Options de style de rapport à colonnes

Modifiez l'aspect de votre rapport de colonnes.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

Options de style de rapport à colonnes

Champ	Description
Général	
Couleur de graphique	Source des couleurs utilisées dans le rapport. Si vous ne regroupez pas ou n'empilez pas le rapport, **l'option Utiliser une couleur** est automatiquement sélectionnée. Dans ce cas, sélectionnez une seule couleur système prédéfinie. Si vous regroupez ou empilez le rapport, sélectionnez l'une des options suivantes : • **Utiliser la palette de couleurs** : sélectionnez une palette de couleurs à partir des palettes de couleurs système prédéfinies. • **Utiliser plusieurs couleurs** : définissez un ensemble personnalisé de **couleurs** à l'aide de codes hexadécimaux. Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de couleurs. • **Utiliser les couleurs des graphiques** : utilisez les couleurs définies dans **Rapports** > **Couleurs des graphiques**. Pour en savoir plus sur les différences entre ces options, reportez-vous à la section Couleurs prédéfinies dans les rapports.
Définir la palette	Palette de couleurs utilisée dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser la palette de couleurs** dans la liste Couleur du **graphique** . Les palettes sont définies dans la table Combinaison de couleurs du graphique [pa_chart_color_scheme].

Traduction automatique

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

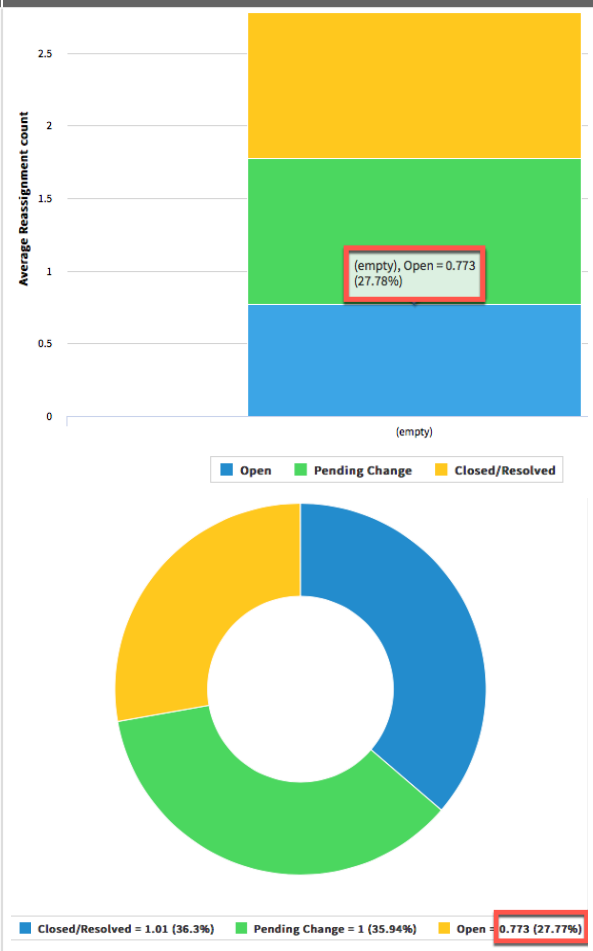
Options de style de rapport à colonnes (suite)

Champ	Description
Couleurs	Couleurs utilisées dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser plusieurs couleurs** dans la liste **Couleur du graphique** . Saisissez une liste de codes de couleur hexadécimaux séparés par des virgules. Ces couleurs sont indépendantes des couleurs système prédéfinies que les palettes de couleurs et les couleurs des graphiques utilisent. **Remarque :** Il n'est pas possible d'utiliser des valeurs hexadécimales de transparence.
Afficher les étiquettes de données	Case à cocher pour afficher la valeur de chaque point de données.
Taille de graphique personnalisée	Case à cocher pour spécifier la largeur et la hauteur du rapport en pixels. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Largeur du graphique	Largeur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 600. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Hauteur du diagramme	Hauteur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 450. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Taille du diagramme	Taille du graphique. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est décochée. Les options sont **Petit**, **Moyen** et **Grand**. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Vue d'exploration vers le bas	Vue de liste à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne un segment d'un rapport pour lequel aucun type de rapport d'exploration vers le bas n'est spécifié. Cette vue est également utilisée lorsque l'utilisateur atteint le niveau d'exploration le plus bas d'un rapport. Reportez-vous à la section Configurer la mise en page de la liste . Si vous spécifiez une **exploration vers le bas du rapport**, la **vue Exploration vers le bas** est ignorée. Pour plus d'informations, consultez Définir une exploration vers le bas du rapport.
Précision décimale	Nombre de décimales à afficher. Vous pouvez afficher de zéro à quatre décimales. Valeur par défaut : 2. Pour modifier la valeur par défaut, créez la propriété système glide.chart.decimal.precision et spécifiez la valeur. **Remarque :** Les étiquettes de pourcentage ne changent pas en conséquence avec la précision décimale spécifiée.

Traduction automatique

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

Options de style de rapport à colonnes (suite)

Champ	Description
	
Titre	
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position du titre du	Case à cocher pour spécifier les coordonnées X et Y pour la position du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .

Traduction automatique

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

Options de style de rapport à colonnes (suite)

Champ	Description
graphique personnalisé	
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Alignement vertical du titre	Comment le titre du graphique est aligné verticalement. Ce champ s'affiche lorsque la **position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Position sur l'axe des X du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers la droite ou vers la gauche. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour déplacer le titre du graphique vers la droite, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre vers la gauche, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Position sur l'axe des Y du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers le haut ou vers le bas. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour remonter le titre du graphique, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre du graphique vers le bas, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Légende	
Afficher la légende	Case à cocher pour afficher la légende d'un graphique. Cette case à cocher s'affiche lorsqu'un champ **Grouper par** est sélectionné sur le formulaire de rapport. Les légendes sont tronquées par défaut. Pour ajuster les longueurs de troncation, configurez les propriétés *glide.chart.label.legend.truncate_to* et *glide.chart.label.legend.truncate_to.large*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de génération de rapports.
Alignement horizontal de la légende	Comment la légende est alignée horizontalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Alignement vertical de la légende	Comment la légende est alignée verticalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Afficher la bordure de la légende	Case à cocher pour afficher une bordure autour de la légende. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Aligner à gauche le texte de légende	Cochez la case pour aligner à gauche le texte de la légende lorsque le rapport est affiché dans un navigateur. Par défaut, le texte de la légende est centré. Lorsque le rapport est exporté au format PDF, PNG ou JPG, la légende reste centrée. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Axe	

Traduction automatique

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

Options de style de rapport à colonnes (suite)

Champ	Description
Axe Y et axe X	Axe pour lequel configurer les titres, l'apparence et les étiquettes.
Titre	Titre de l'axe.
Taille du titre	Taille du titre de l'axe en pixels. La valeur par défaut est 12.
Titre en gras	Cochez cette case pour afficher le titre de l'axe dans une police de caractères gras.
Opposé	Dans l'onglet **Axe des X** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des X sur le côté droit du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des Y en haut du rapport plutôt qu'en bas.
Afficher la grille	Dans l'onglet **Axe** X, cochez cette case pour afficher les lignes de grille horizontales sur le rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher les lignes de grille verticales en haut du rapport.
Grille en pointillé	Cochez cette case pour afficher des lignes de grille en pointillés au lieu de lignes continues.
De	Spécifiez une valeur minimale pour l'axe Y afin de limiter la quantité d'informations dans le rapport. Si vous sélectionnez un champ d'agrégation qui n'est pas de type **Nombre**, les champs **De** et **À** ne sont pas disponibles. **Remarque :** • Selon les paramètres Highcharts configurés , la valeur minimale peut être arrondie à l'entier supérieur ou inférieur. Si vous souhaitez modifier les paramètres concernés, contactez l'administrateur. • Si vous mettez en forme les champs de durée à l'aide de **l'option Définir la mise en forme des valeurs** dans l'onglet Configurer, procédez comme suit : ◦ Les valeurs saisies dans les champs **De**/**À** (**Style** > **Axe Y** sont exprimés en secondes. La visualisation affiche les étiquettes d'axe Y comme **unité de durée minimale/maximale** sélectionnée (**Configurer** > **Définir le formatage de la valeur**) et renvoie des données comprises dans les valeurs De/À (secondes). ◦ Exemple : si vous définissez l'unité de durée minimale et maximale sur **Minute**, la visualisation affiche les étiquettes d'axe Y sous forme de minutes et renvoie les données comprises dans les valeurs correspondantes en secondes définies dans les champs De/À.
Pour	Spécifiez une valeur maximale pour l'axe Y pour limiter la quantité d'informations dans le rapport. Si vous sélectionnez un champ d'agrégation qui n'est pas de type **Nombre**, les champs **De** et **À** ne sont pas disponibles.

Traduction automatique

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

Options de style de rapport à colonnes (suite)

Champ	Description
	Remarque : • Selon les paramètres Highcharts configurés , la valeur minimale peut être arrondie à l'entier supérieur ou inférieur. Si vous souhaitez modifier les paramètres concernés, contactez l'administrateur. • Si vous mettez en forme les champs de durée à l'aide de **l'option Définir la mise en forme des valeurs** dans l'onglet Configurer, procédez comme suit : ◦ Les valeurs saisies dans les champs **De**/**À** (**Style** > **Axe Y** sont exprimés en secondes. La visualisation affiche les étiquettes d'axe Y comme **unité de durée minimale/maximale** sélectionnée (**Configurer** > **Définir le formatage de la valeur**) et renvoie des données comprises dans les valeurs De/À (secondes). ◦ Exemple : si vous définissez l'unité de durée minimale et maximale sur **Minute**, la visualisation affiche les étiquettes d'axe Y sous forme de minutes et renvoie les données comprises dans les valeurs correspondantes en secondes définies dans les champs De/À.
Taille de l'étiquette de l'axe X/Y	Dans l'onglet **Axe** X, spécifiez la taille des étiquettes des lignes du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , spécifiez la taille des étiquettes des colonnes du rapport.
Étiquette en gras	Cochez cette case pour afficher les étiquettes du rapport en gras.

Rapports de contrôle

Les rapports de contrôle visualisent les données dans le temps à l'aide d'écarts-types pour afficher la probabilité statistique et identifier les valeurs hors norme.

Les rapports de contrôle affichent les données sous la forme d'une série de points connectés. La ligne bleue au centre du rapport est tracée à la moyenne. Les limites de contrôle supérieure et inférieure, représentées par des lignes rouges, indiquent les seuils à partir desquels l'activité est considérée comme statistiquement improbable. Si le processus est sous contrôle, tous les points sont tracés à l'intérieur des limites de contrôle. Vous voudrez peut-être enquêter sur toute activité en dehors de ces limites.

Ces rapports utilisent des scores Z pour indiquer la probabilité statistique.

```
Z-score = (Observation - Mean) / Standard Deviation
```

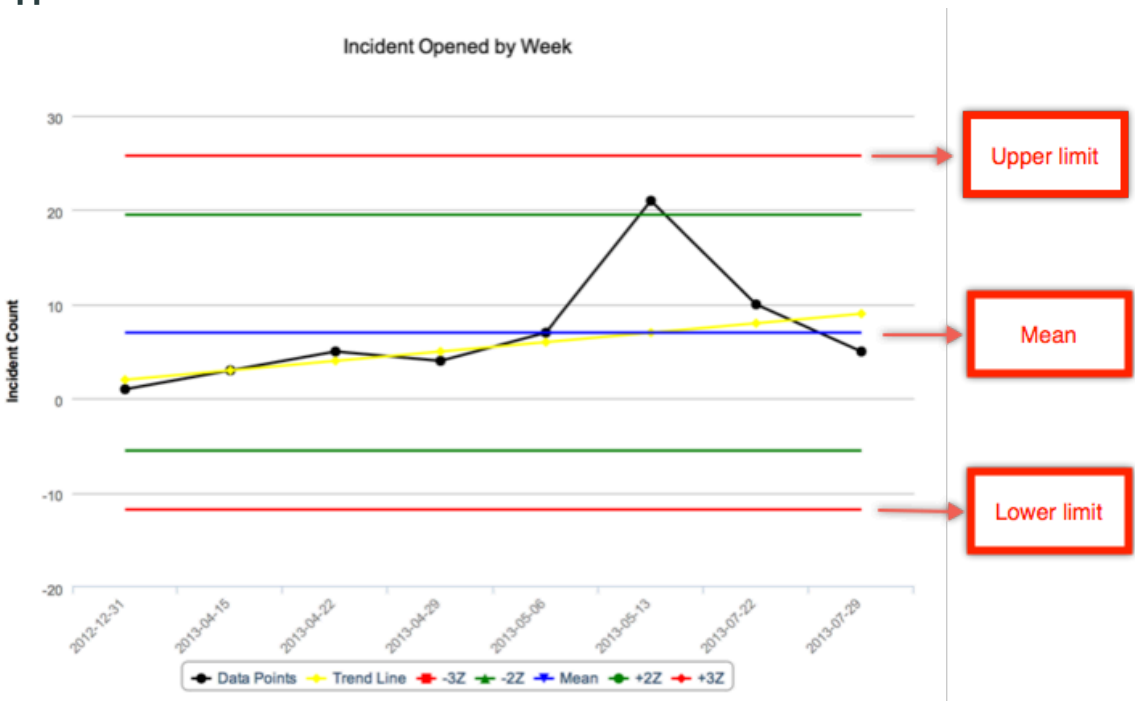
Les lignes vertes supérieures et inférieures indiquent plus et moins deux fois le score Z. Les lignes rouges supérieures et inférieures indiquent plus et moins trois fois le score Z.

Remarque :
Lorsque l'accessibilité est activée, cette visualisation inclut un rapport que les lecteurs d'écran peuvent interpréter. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Activation des fonctionnalités d'accessibilité .

Traduction automatique

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

Rapport de contrôle



Remarque :
La moyenne est la somme des points de données sur la ligne **Points de données** divisée par le nombre de points. Ces valeurs dépendent de l'agrégation (Nombre, Moyenne, Somme ou Nombre distinct). Cette moyenne peut différer des moyennes d'autres rapports basés sur les mêmes données si les autres rapports utilisent des agrégations différentes. Par exemple, le nombre moyen d'incidents (**nombre**) par mois sur une période donnée est différent de la durée **moyenne** de ces mêmes incidents.

Créer un rapport de contrôle

Créez un graphique de contrôle pour déterminer si un processus business est dans un état de contrôle statistique.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports.

Traduction automatique

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

Option	Description
	Remarque : Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , entrez **Contrôle** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configurer

Champ	Description
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Tendance par	Champ de table dont vous souhaitez afficher les valeurs dans une séquence de temps. Cliquez sur l'icône d'information ( ) pour obtenir une description du champ sélectionné.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Si vous avez sélectionné une table distante dans le champ **Table** , l'option que vous sélectionnez dans ce champ agrège les données qui ont été récupérées à partir d'une source externe et agrégées en mémoire. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
par	Période sur laquelle regrouper les données. La plage de périodes disponibles dépend du calendrier que vous avez sélectionné. Les périodes varient d'une heure à un an. Vous pouvez également spécifier une date. **Remarque :** S'il s'agit d'une déclaration par semaine : lorsque la plage de rapports comprend plus d'une année civile, des incohérences se produisent lorsqu'une semaine est répartie sur deux années. Pour afficher les valeurs de données avec plus de précision en fonction des semaines ISO, ajoutez et activez la propriété **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** dans la table Propriétés système [sys_properties].
Agrégation	Calcul mathématique à effectuer sur les données. La valeur par défaut est **Nombre**, qui indique le nombre d'enregistrements sélectionnés. Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l'agrégation dans** cette liste. Si vous regroupez le rapport par champ et sélectionnez un agrégat **moyen** , vous obtenez la moyenne de chaque groupe. Si une valeur Total est affichée, il s'agit de la moyenne de ces moyennes de groupe, et non des valeurs de champ individuelles. Sélectionnez **Minimum** ou **Maximum** pour afficher la valeur maximale ou minimale pour chaque segment du rapport. Pour plus d'informations sur les options d'agrégation, reportez-vous à Agrégation dans la génération de rapports. Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme**, **Nombre distinct**, **Minimum** ou **Maximum**, vous pourrez peut-être agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Pour plus d'informations sur l'agrégation sur les valeurs de devise FX, consultez Valeurs de devises FX dans les rapports.
Définir le formatage de la valeur	Vous permet de configurer le mode d'affichage des valeurs numériques dans les rapports, y compris la précision décimale, l'arrondi, les unités de durée minimale et maximale et les abréviations des unités de durée. Consultez Mise en forme des valeurs dans les rapports.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : La précision décimale ne fonctionne pas sur les champs de devise.

7. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

   a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

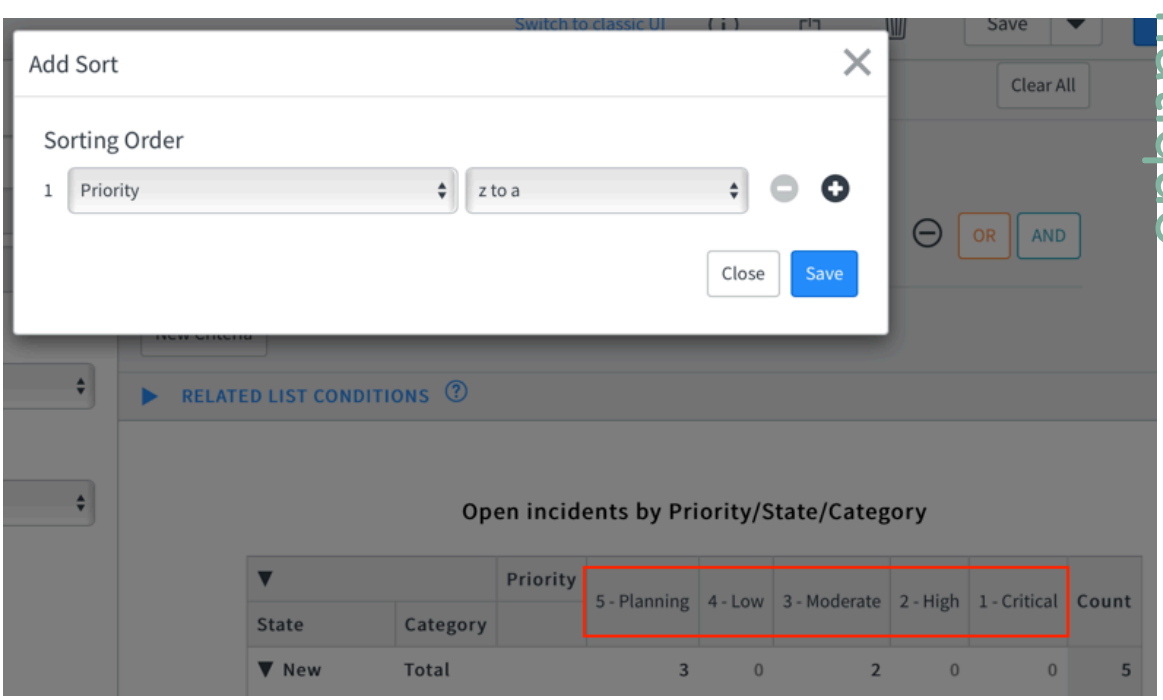
      La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

      Remarque :
      Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

   b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.



Traduction automatique

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

8. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
9. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
10. Cliquez sur **Enregistrer** pour générer le rapport.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.

Options de style du rapport de contrôle

Modifiez l'aspect de votre rapport de contrôle.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

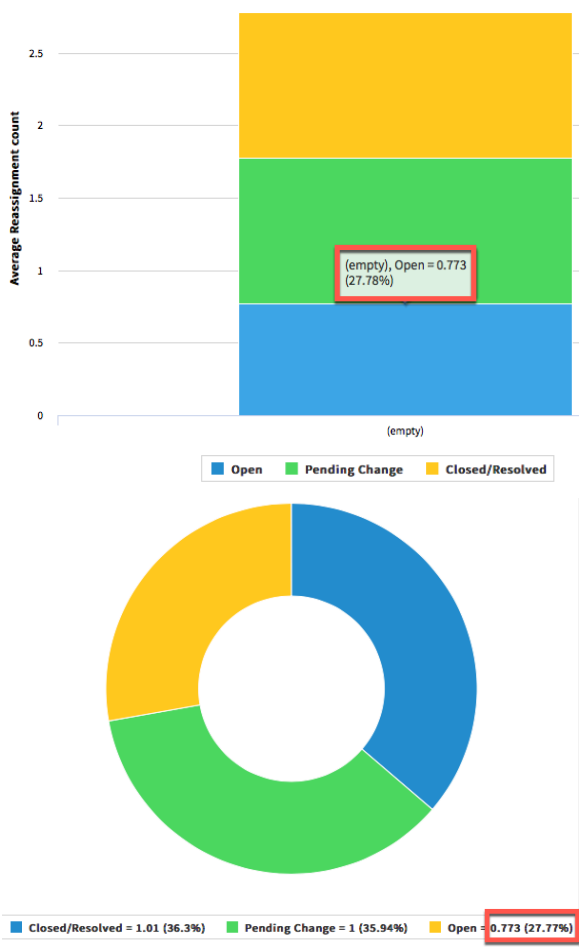
Options de style de graphique de contrôle

Champ	Description
Général	
Afficher les étiquettes de données	Case à cocher pour afficher la valeur de chaque point de données.
Taille de graphique personnalisée	Case à cocher pour spécifier la largeur et la hauteur du rapport en pixels. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Largeur du graphique	Largeur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 600. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Hauteur du diagramme	Hauteur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 450. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Taille du diagramme	Taille du graphique. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est décochée. Les options sont **Petit**, **Moyen** et **Grand**.

Traduction automatique

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

Options de style de graphique de contrôle (suite)

Champ	Description
	Remarque : La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Vue d'exploration vers le bas	Vue de liste à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne un segment d'un rapport pour lequel aucun type de rapport d'exploration vers le bas n'est spécifié. Cette vue est également utilisée lorsque l'utilisateur atteint le niveau d'exploration le plus bas d'un rapport. Reportez-vous à la section Configurer la mise en page de la liste . Si vous spécifiez une **exploration vers le bas du rapport**, la **vue Exploration vers le bas** est ignorée. Pour plus d'informations, consultez Définir une exploration vers le bas du rapport.
Précision décimale	Nombre de décimales à afficher. Vous pouvez afficher de zéro à quatre décimales. Valeur par défaut : 2. Pour modifier la valeur par défaut, créez la propriété système glide.chart.decimal.precision et spécifiez la valeur. **Remarque :** Les étiquettes de pourcentage ne changent pas en conséquence avec la précision décimale spécifiée. 
Titre	

Traduction automatique

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

Options de style de graphique de contrôle (suite)

Champ	Description
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position du titre du graphique personnalisé	Case à cocher pour spécifier les coordonnées X et Y pour la position du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Alignement vertical du titre	Comment le titre du graphique est aligné verticalement. Ce champ s'affiche lorsque la **position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Position sur l'axe des X du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers la droite ou vers la gauche. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour déplacer le titre du graphique vers la droite, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre vers la gauche, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Position sur l'axe des Y du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers le haut ou vers le bas. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour remonter le titre du graphique, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre du graphique vers le bas, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Légende	
Afficher la légende	Case à cocher pour afficher la légende d'un graphique. Cette case à cocher s'affiche lorsqu'un champ **Grouper par** est sélectionné sur le formulaire de rapport. Les légendes sont tronquées par défaut. Pour ajuster les longueurs de troncation, configurez les propriétés

Traduction automatique

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

Options de style de graphique de contrôle (suite)

Champ	Description
	glide.chart.label.legend.truncate_to et *glide.chart.label.legend.truncate_to.large*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de génération de rapports.
Alignement horizontal de la légende	Comment la légende est alignée horizontalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Alignement vertical de la légende	Comment la légende est alignée verticalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Afficher la bordure de la légende	Case à cocher pour afficher une bordure autour de la légende. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Aligner à gauche le texte de légende	Cochez la case pour aligner à gauche le texte de la légende lorsque le rapport est affiché dans un navigateur. Par défaut, le texte de la légende est centré. Lorsque le rapport est exporté au format PDF, PNG ou JPG, la légende reste centrée. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Axe	
Axe Y et axe X	Axe pour lequel configurer les titres, l'apparence et les étiquettes.
Titre	Titre de l'axe.
Taille du titre	Taille du titre de l'axe en pixels. La valeur par défaut est 12.
Titre en gras	Cochez cette case pour afficher le titre de l'axe dans une police de caractères gras.
Opposé	Dans l'onglet **Axe des X** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des X sur le côté droit du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des Y en haut du rapport plutôt qu'en bas.
Afficher la grille	Dans l'onglet **Axe** X, cochez cette case pour afficher les lignes de grille horizontales sur le rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher les lignes de grille verticales en haut du rapport.
Grille en pointillé	Cochez cette case pour afficher des lignes de grille en pointillés au lieu de lignes continues.
Taille de l'étiquette de l'axe X/Y	Dans l'onglet **Axe** X, spécifiez la taille des étiquettes des lignes du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , spécifiez la taille des étiquettes des colonnes du rapport.
Étiquette en gras	Cochez cette case pour afficher les étiquettes du rapport en gras.

Rapports de cadran et de compteur de vitesse

Les cadrans et les compteurs de vitesse fournissent le décompte en temps réel d'un indicateur. Ces graphiques ne peuvent pas contenir de données de comparaison ou

Traduction automatique

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

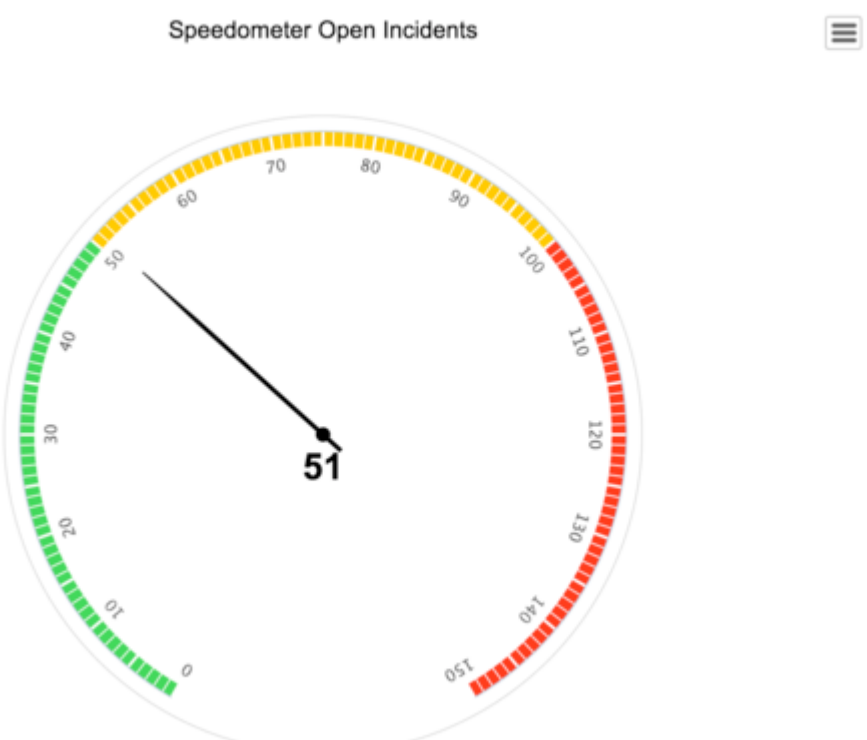
historiques. Vous pouvez configurer les couleurs pour afficher en un coup d'œil que les valeurs se trouvent dans des plages spécifiées.

Les créateurs de rapports utilisent souvent le rouge pour indiquer des plages de valeurs inacceptables. Une valeur faible pour les ventes mensuelles est pire qu'une valeur élevée, mais une valeur faible pour les délais de résolution des incidents vaut mieux qu'une valeur élevée. Vous pouvez configurer le rouge pour les valeurs de ventes mensuelles faibles et le rouge pour les valeurs de résolution d'incident élevées.

Les cadrans et les compteurs de vitesse ont également des apparences différentes :

- Un compteur de vitesse affiche des chiffres sous la forme d'un compteur rond avec une plage définie.
- Un cadran indique où un score se situe dans les plages sur un cadran en demi-cercle.

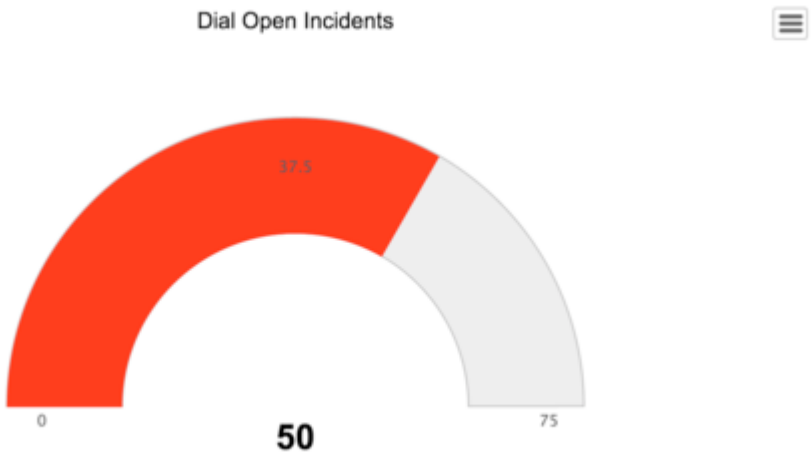
Rapport de compteur angulaire



Traduction automatique

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

Rapport de numérotation solide



Créer un rapport de cadran ou de compteur de vitesse

Créez un cadran ou un indicateur de vitesse pour fournir un décompte en temps réel d'un indicateur, avec des couleurs pour indiquer les plages de valeurs.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données.

Traduction automatique

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

Option	Description
	Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , entrez **Compteur de vitesse** ou **Cadran** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configurer

Champ	Description
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Agrégation	Calcul mathématique à effectuer sur les données. La valeur par défaut est **Nombre**, qui indique le nombre d'enregistrements sélectionnés. Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Par exemple, si vous voulez un rapport sur le nombre distinct d'utilisateurs qui ont un ou plusieurs des rôles dans une liste de rôles donnée. Les utilisateurs ayant plusieurs rôles sont comptés deux fois, sauf si vous utilisez **l'option Nombre distinct**. Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l'agrégation dans** cette liste. Par exemple, si vous sélectionnez un champ de nombre entier, tel que **Priorité**, les données sont exprimées sous la forme d'un nombre décimal. Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct**, vous pouvez également agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Pour les valeurs de durée, l'unité de mesure affichée dans l'axe d'agrégation ne peut pas être personnalisée.

7. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
8. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.

Options de style du rapport du cadran et de l'indicateur de vitesse

Modifiez l'apparence de votre cadran ou de votre rapport de compteur de vitesse.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

Options de style de graphique de boîte de dialogue

Champ	Description
Général	
Couleur de graphique (graphique à cadran uniquement)	Couleur système prédéfinie pour le cadran.
Définir la couleur	Couleur utilisée dans le rapport. Ce champ **s'affiche lorsque vous sélectionnez Utiliser une couleur** dans la liste **Couleur du graphique** . Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour faire votre choix dans la liste **Définitions de couleurs** .
Taille de graphique personnalisée	Case à cocher pour spécifier la largeur et la hauteur du rapport en pixels. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.

Traduction automatique

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

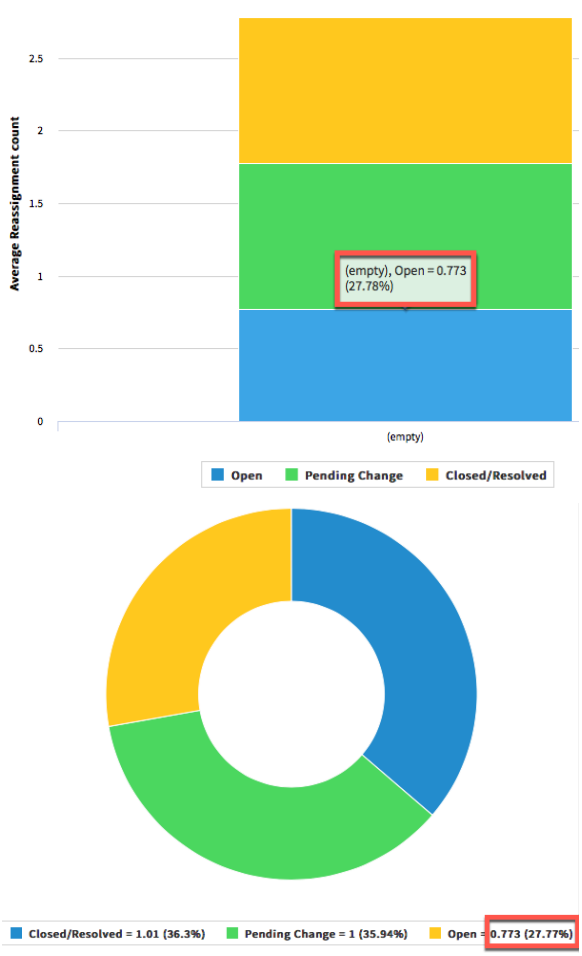
Options de style de graphique de boîte de dialogue (suite)

Champ	Description
Largeur du graphique	Largeur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 600. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Hauteur du diagramme	Hauteur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 450. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Taille du diagramme	Taille du graphique. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est décochée. Les options sont **Petit**, **Moyen** et **Grand**. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Direction	Choisissez si les nombres les plus faibles ou les plus grands sont préférables. Sélectionnez **Minimiser** si les nombres inférieurs sont meilleurs. Sélectionnez **Agrandir si les** nombres les plus élevés sont meilleurs. Ce paramètre fonctionne avec la **limite inférieure** et la **limite supérieure**, qui déterminent les couleurs des zones du cadran ou de l'indicateur de vitesse. • Le vert indique que les chiffres sont acceptables. • L'orange indique que les chiffres ont changé, mais qu'ils se situent toujours dans la fourchette acceptable. • Le rouge indique que les chiffres ne sont pas acceptables.
Limite inférieure	Seuil inférieur pour le changement de couleur sur le cadran ou l'indicateur de vitesse. S'il n'utilise que deux couleurs, spécifiez le même nombre pour les limites inférieure et supérieure.
Limite supérieure	Seuil supérieur pour le changement de couleur sur le cadran ou l'indicateur de vitesse. S'il n'utilise que deux couleurs, spécifiez le même nombre pour les limites inférieure et supérieure. Par exemple, un cadran contient un score actuel de 50 et l'option **Mise à l'échelle automatique du cadran** est sélectionnée. La **limite inférieure** est définie sur 50, la **limite supérieure** est définie sur 100 et la direction est définie **sur Minimize**. Le cadran affiche la zone 0-50 en vert, la zone 50-100 en orange et la zone au-dessus de 100 en rouge. Si **la limite inférieure** est définie sur 50, la **limite supérieure** est définie sur 100 et la direction est **définie sur Maximiser**, les couleurs sont inversées. Si aucune limite supérieure ou inférieure n'a été définie, aucune couleur n'est utilisée dans la visualisation. Si vous ne souhaitez avoir que deux sections ou couleurs, vous pouvez définir les limites supérieure et inférieure sur le même nombre.
Mise à l'échelle automatique du cadran	Case à cocher permettant de générer automatiquement des valeurs de début et de fin pour le cadran ou l'indicateur de vitesse en fonction des données sélectionnées.

Traduction automatique

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

Options de style de graphique de boîte de dialogue (suite)

Champ	Description
De	Valeur minimale personnalisée à afficher sur le côté gauche du cadran ou de l'indicateur de vitesse. Ce champ est disponible lorsque **l'option Mise à l'échelle automatique du cadran** est désactivée.
Pour	Valeur maximale personnalisée à afficher sur le côté droit du cadran ou de l'indicateur de vitesse. Ce champ est disponible lorsque **l'option Mise à l'échelle automatique du cadran** est désactivée.
Vue d'exploration vers le bas	Vue de liste à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne un segment d'un rapport pour lequel aucun type de rapport d'exploration vers le bas n'est spécifié. Cette vue est également utilisée lorsque l'utilisateur atteint le niveau d'exploration le plus bas d'un rapport. Reportez-vous à la section Configurer la mise en page de la liste . Si vous spécifiez une **exploration vers le bas du rapport**, la **vue Exploration vers le bas** est ignorée. Pour plus d'informations, consultez Définir une exploration vers le bas du rapport.
Précision décimale	Nombre de décimales à afficher. Vous pouvez afficher de zéro à quatre décimales. Valeur par défaut : 2. Pour modifier la valeur par défaut, créez la propriété système glide.chart.decimal.precision et spécifiez la valeur. **Remarque :** Les étiquettes de pourcentage ne changent pas en conséquence avec la précision décimale spécifiée. 

Traduction automatique

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

Options de style de graphique de boîte de dialogue (suite)

Champ	Description
Titre	
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position du titre du graphique personnalisé	Case à cocher pour spécifier les coordonnées X et Y pour la position du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position sur l'axe des X du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers la droite ou vers la gauche. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour déplacer le titre du graphique vers la droite, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre vers la gauche, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Position sur l'axe des Y du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers le haut ou vers le bas. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour remonter le titre du graphique, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre du graphique vers le bas, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Alignement vertical du titre	Comment le titre du graphique est aligné verticalement. Ce champ s'affiche lorsque la **position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.

Rapports en anneau

Les rapports en anneau et en demi-anneau montrent les proportions qui composent un tout.

Traduction automatique

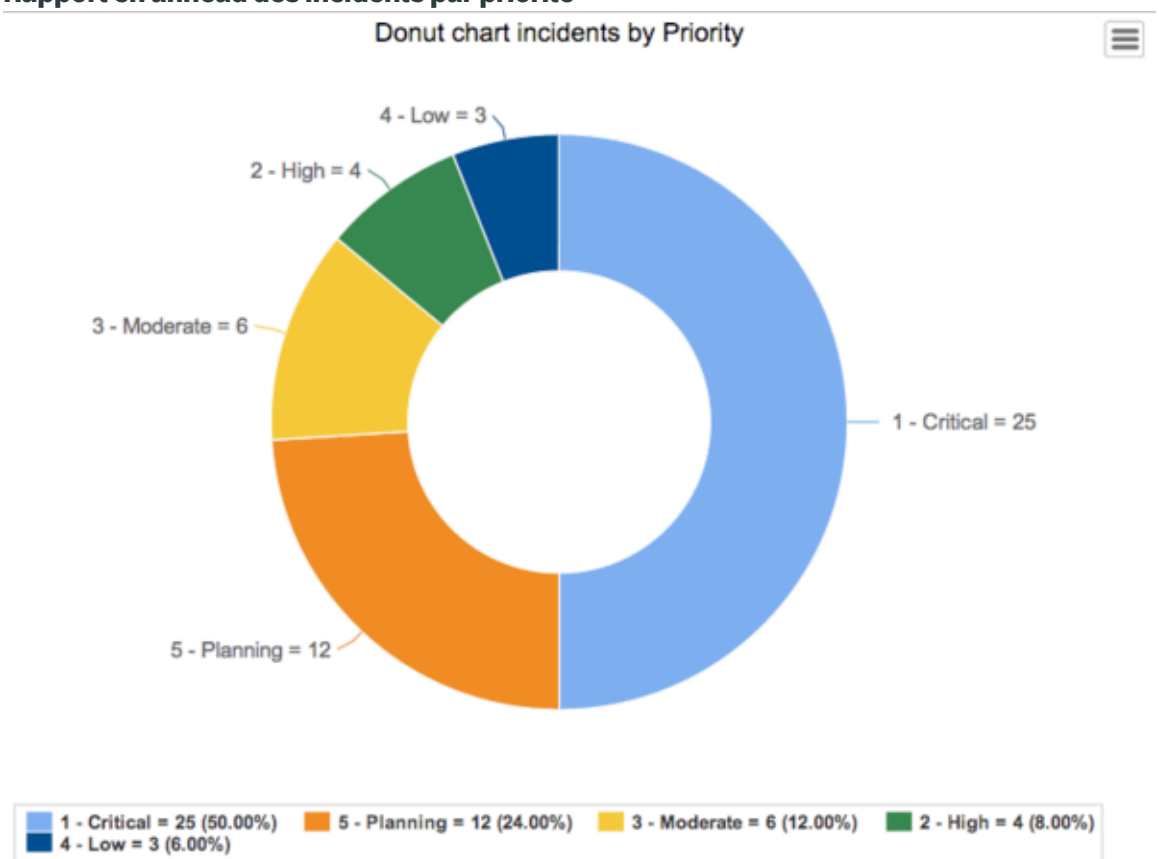
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Les rapports en anneau sont similaires aux rapports en secteurs, mais ils comportent un espace vide au milieu. La différence entre un beignet et un demi-beignet est qu'un demi-beignet est un beignet coupé en deux. Les informations présentées sont les mêmes. Les rapports en anneau et en demi-anneau peuvent être placés sur des tableaux de bord où les utilisateurs peuvent interpréter rapidement les informations affichées.

Par exemple, utilisez des rapports en anneau ou en demi-couronne pour afficher les incidents ouverts par priorité. À tout moment, il existe des incidents ouverts de différents niveaux de priorité. Un rapport en anneau ou en demi-anneau vous permet de voir rapidement si les nombres d'incidents de différentes priorités se situent dans des plages acceptables.

Remarque :
Cette visualisation des données est prise en charge sur Mobile Platform. Pour plus d'informations, consultez Donut reports for mobile et Mobile dashboard preview .

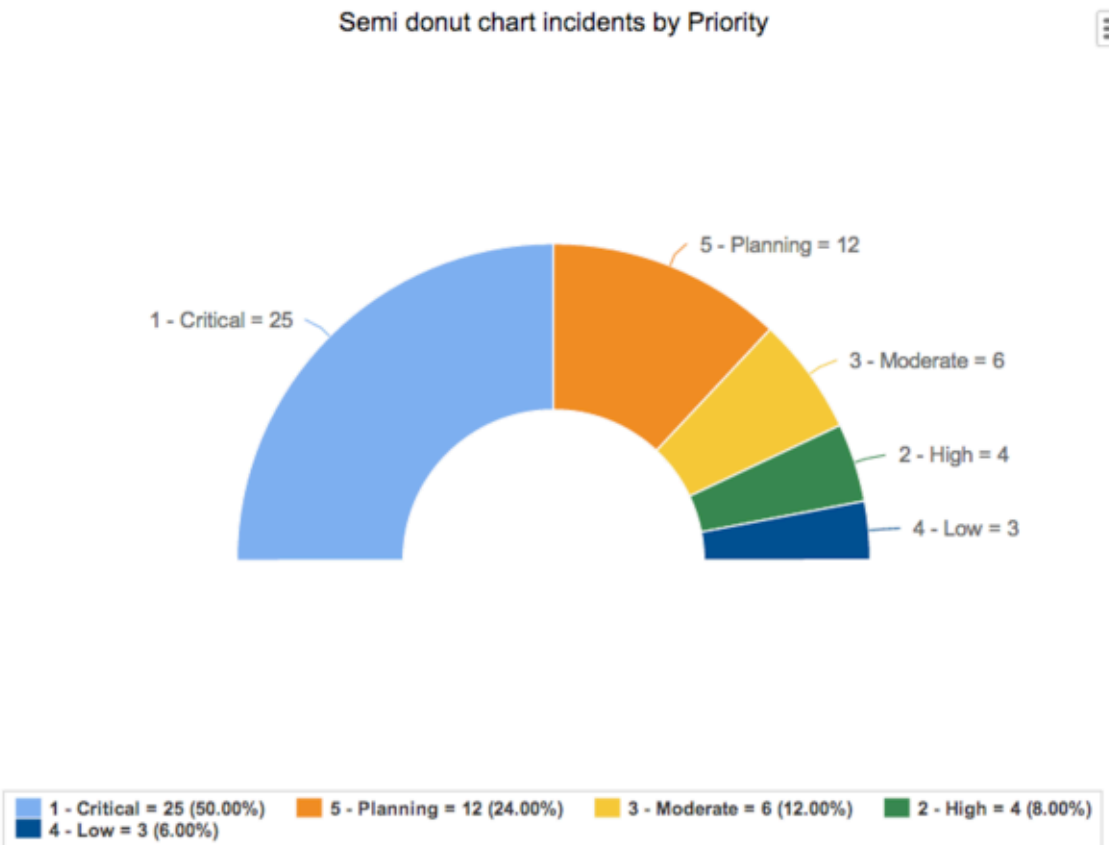
Rapport en anneau des incidents par priorité



Traduction automatique

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

Rapport en demi-couronne des incidents par priorité



Créer un rapport en anneau

Créez un rapport sous forme de graphique en anneau pour comparer la taille des pièces par rapport à l'ensemble.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.

Traduction automatique

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

Option	Description
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , entrez **Anneau** dans le filtre, sélectionnez **Anneau** ou **Demi-anneau**, puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configurer

Champ	Description
Grouper par	Regroupez les données du rapport en utilisant les valeurs de ce champ. Par exemple, dans un rapport d'incident regroupé par **groupe d'affectation**, tous les incidents qui appartiennent à Logiciel, Service Desk et Réseau sont placés dans des groupes distincts. Pour regrouper par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information ( ) pour obtenir une description du champ sélectionné. Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : ◦ Il n'est pas possible de regrouper ou d'empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT. ◦ Le regroupement ou l'empilement par champs de variables ou de questions n'est pas pris en charge pour les rapports basés sur des vues de base de données.
Ajouter des options de groupement	Champs supplémentaires par lesquels regrouper le rapport. Lorsque vous sélectionnez des champs **supplémentaires grouper par** ou des champs de fonction, le rapport comprend un contrôle en bas qui vous permet de regrouper le rapport selon l'un des champs supplémentaires. Pour regrouper également par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description des champs sélectionnés Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Vous pouvez voir les choix dans la liste **Regrouper par supplémentaire** qui n'apparaissent pas dans la liste principale **Regrouper par** . Le rapport ne prend pas en charge le regroupement ou l'empilement en fonction des champs supplémentaires que vous voyez. Contrairement aux choix principaux **Grouper par** , les champs **Regrouper par supplémentaires** ne sont pas filtrés. Si vous sélectionnez un champ non pris en charge, cela n'a aucun effet. ◦ Les limitations répertoriées pour le champ principal **Grouper par** s'appliquent également au champ **Regrouper par supplémentaire** . Pour plus d'informations, consultez Ajouter un groupe par ou empiler par supplémentaire.
Afficher la table de données	Sélectionnez cette option pour afficher les données du rapport dans une liste sous le rapport. La liste s'affiche sur les tableaux de bord dans lesquels le rapport est ajouté. Toutes les visualisations de rapport affichent les données du rapport lorsque la propriété système glide.ui.section508 est définie sur **vrai**. La propriété glide.ui.section508 remplace le champ Afficher la **table de données** .
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Agrégation	Calcul mathématique à effectuer sur les données. La valeur par défaut est **Nombre**, qui indique le nombre d'enregistrements sélectionnés.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l'agrégation dans** cette liste. Si vous regroupez le rapport par champ et sélectionnez un agrégat **moyen** , vous obtenez la moyenne de chaque groupe. Si une valeur Total est affichée, il s'agit de la moyenne de ces moyennes de groupe, et non des valeurs de champ individuelles. Sélectionnez **Minimum** ou **Maximum** pour afficher la valeur maximale ou minimale pour chaque segment du rapport. Pour plus d'informations sur les options d'agrégation, reportez-vous à Agrégation dans la génération de rapports. Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme**, **Nombre distinct**, **Minimum** ou **Maximum**, vous pourrez peut-être agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Pour plus d'informations sur l'agrégation sur les valeurs de devise FX, consultez Valeurs de devises FX dans les rapports.
Définir le formatage de la valeur	Vous permet de configurer le mode d'affichage des valeurs numériques dans les rapports, y compris la précision décimale, l'arrondi, les unités de durée minimale et maximale et les abréviations des unités de durée. Consultez Mise en forme des valeurs dans les rapports. **Remarque :** La précision décimale ne fonctionne pas sur les champs de devise.
Nombre maximal de groupes	Nombre maximal de groupes que la condition **Grouper par** renvoie. Les groupes avec les valeurs les plus élevées sont affichés en premier. Tous les groupes au-delà de la limite sont regroupés dans un seul groupe **Autre**. Si vous sélectionnez **Afficher tout**, tous les groupes jusqu'à une limite de 50 sont affichés. Le reste des résultats est regroupé sous la **catégorie Autre**.
Afficher autre	Case à cocher pour inclure le groupe Autre dans le rapport. Le groupe Autre contient les données de tous les groupes qui dépassent le nombre spécifié dans **Nombre maximal de groupes**.

7. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

   a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

      La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont

Traduction automatique

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

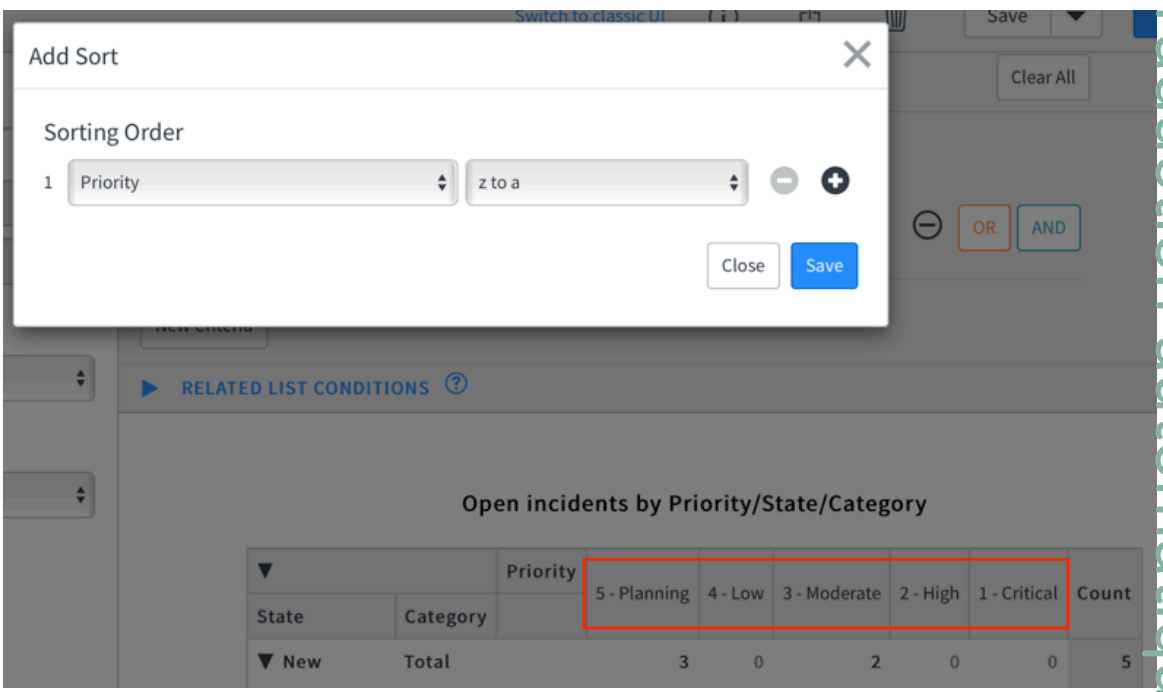
les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

Remarque :
Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.



Traduction automatique

8. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
9. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.

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

Options de style du graphique en anneau

Modifiez l'aspect de votre graphique en anneau ou en semi-anneau.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

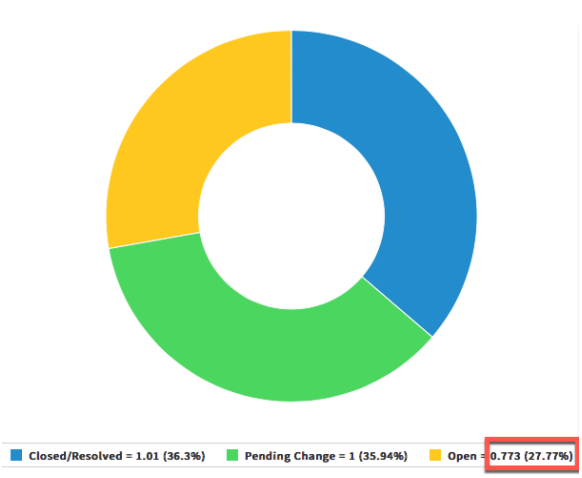
Options de style du graphique en anneau

Champ	Description
Général	
Largeur de l'anneau	Pourcentage de la largeur de la bande de l'anneau ou du demi-anneau, compris entre 1 et 100 pour cent. 100 pour cent équivaut à un graphique à secteurs. La valeur par défaut est 50.
Afficher le total et masquer la légende	Case à cocher pour afficher la valeur d'agrégation totale au centre de l'anneau. Masque également automatiquement la légende du graphique. Si le type d'agrégation est Moyenne et que vous avez sélectionné un champ sur lequel effectuer la regroupement, le total est la moyenne des moyennes de chaque groupe.
Couleur de graphique	Source des couleurs utilisées dans le rapport. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Utiliser la palette de couleurs** : sélectionnez une palette de couleurs à partir des palettes de couleurs système prédéfinies. • **Utiliser plusieurs couleurs** : définissez un ensemble personnalisé de **couleurs** à l'aide de codes hexadécimaux. Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de couleurs. • **Utiliser les couleurs des graphiques** : utilisez les couleurs définies dans **Rapports** > **Couleurs des graphiques**.
Définir la palette	Palette de couleurs utilisée dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser la palette de couleurs** dans la liste Couleur du **graphique** . Les palettes sont définies dans la table Combinaison de couleurs du graphique [pa_chart_color_scheme].
Couleurs	Couleurs utilisées dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser plusieurs couleurs** dans la liste **Couleur du graphique** . Saisissez une liste de codes de couleur hexadécimaux séparés par des virgules. Ces couleurs sont indépendantes des couleurs système prédéfinies que les palettes de couleurs et les couleurs des graphiques utilisent. **Remarque :** Il n'est pas possible d'utiliser des valeurs hexadécimales de transparence.
Afficher les étiquettes de données	Case à cocher pour afficher la valeur de chaque point de données.
Taille de graphique personnalisée	Case à cocher pour spécifier la largeur et la hauteur du rapport en pixels. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Largeur du graphique	Largeur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 600.

Traduction automatique

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

Options de style du graphique en anneau (suite)

Champ	Description
	Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Hauteur du diagramme	Hauteur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 450. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Taille du diagramme	Taille du graphique. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est décochée. Les options sont **Petit**, **Moyen** et **Grand**. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Vue d'exploration vers le bas	Vue de liste à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne un segment d'un rapport pour lequel aucun type de rapport d'exploration vers le bas n'est spécifié. Cette vue est également utilisée lorsque l'utilisateur atteint le niveau d'exploration le plus bas d'un rapport. Reportez-vous à la section Configurer la mise en page de la liste . Si vous spécifiez une **exploration vers le bas du rapport**, la **vue Exploration vers le bas** est ignorée. Pour plus d'informations, consultez Définir une exploration vers le bas du rapport.
Précision décimale	Nombre de décimales à afficher. Vous pouvez afficher de zéro à quatre décimales. Valeur par défaut : 2. Pour modifier la valeur par défaut, créez la propriété système glide.chart.decimal.precision et spécifiez la valeur. Cette option est disponible pour les agrégations moyennes. **Remarque :** Les étiquettes de pourcentage ne changent pas en conséquence avec la précision décimale spécifiée. 
Titre	

Traduction automatique

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

Options de style du graphique en anneau (suite)

Champ	Description
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position du titre du graphique personnalisé	Case à cocher pour spécifier les coordonnées X et Y pour la position du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position sur l'axe des X du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers la droite ou vers la gauche. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour déplacer le titre du graphique vers la droite, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre vers la gauche, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Position sur l'axe des Y du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers le haut ou vers le bas. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour remonter le titre du graphique, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre du graphique vers le bas, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Alignement vertical du titre	Comment le titre du graphique est aligné verticalement. Ce champ s'affiche lorsque la **position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Légende	
Afficher la légende	Case à cocher pour afficher la légende d'un graphique. Cette case à cocher s'affiche lorsqu'un champ **Grouper par** est sélectionné sur le formulaire de rapport. Les légendes sont tronquées par défaut. Pour ajuster les longueurs de troncation, configurez les propriétés

Traduction automatique

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

Options de style du graphique en anneau (suite)

Champ	Description
	glide.chart.label.legend.truncate_to et *glide.chart.label.legend.truncate_to.large*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de génération de rapports.
Alignement horizontal de la légende	Comment la légende est alignée horizontalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Alignement vertical de la légende	Comment la légende est alignée verticalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Afficher la bordure de la légende	Case à cocher pour afficher une bordure autour de la légende. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Aligner à gauche le texte de légende	Cochez la case pour aligner à gauche le texte de la légende lorsque le rapport est affiché dans un navigateur. Par défaut, le texte de la légende est centré. Lorsque le rapport est exporté au format PDF, PNG ou JPG, la légende reste centrée. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.

Rapports d'entonnoirs et de pyramides

Les rapports en entonnoir et en pyramide permettent de visualiser la distribution des données. La taille des tranches ou des sections représente un pourcentage du total de toutes les valeurs.

Les rapports d'entonnoir sont souvent utilisés pour représenter les étapes d'un processus de vente (du prospect à la conclusion d'une affaire) ou pour identifier les problèmes potentiels d'un processus. Si vous appliquez un col dans un graphique en entonnoir, toutes les valeurs inférieures à un certain pourcentage de la valeur totale sont représentées sous forme de barre. La barre indique que leurs différences sont d'égale importance.

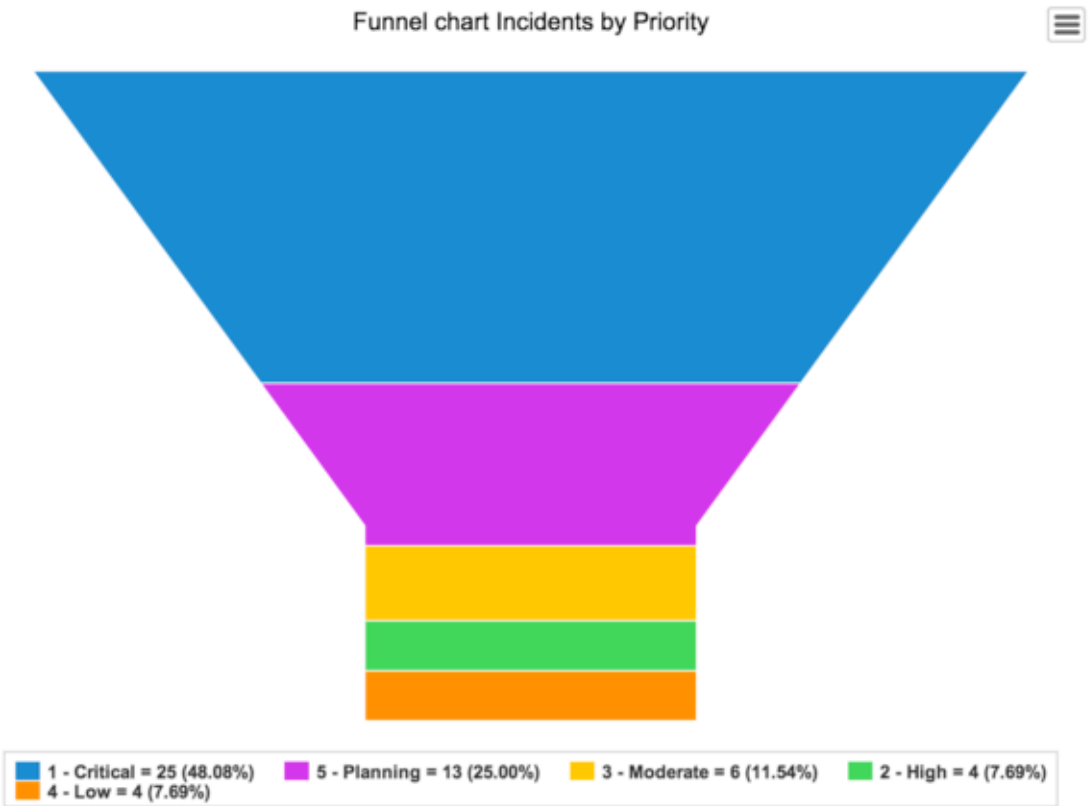
Les rapports d'entonnoir empilent les tranches de haut en bas par pourcentage décroissant et les graphiques pyramidaux empilent les tranches par pourcentage croissant. Les rapports pyramidaux sont souvent utilisés pour représenter les niveaux hiérarchiques d'une organisation. Les rapports en entonnoir et en pyramide peuvent être placés sur des tableaux de bord où les utilisateurs peuvent interpréter rapidement les informations affichées.

Par exemple, utilisez un rapport en entonnoir ou en pyramide pour afficher les incidents ouverts par priorité. À tout moment, il existe des incidents ouverts de différents niveaux de priorité. Par exemple, une organisation a pour politique que les incidents P1 ne peuvent jamais dépasser 40 % de tous les incidents ouverts. Les graphiques en entonnoir et en pyramide indiquent si le nombre d'incidents se situe dans des plages acceptables.

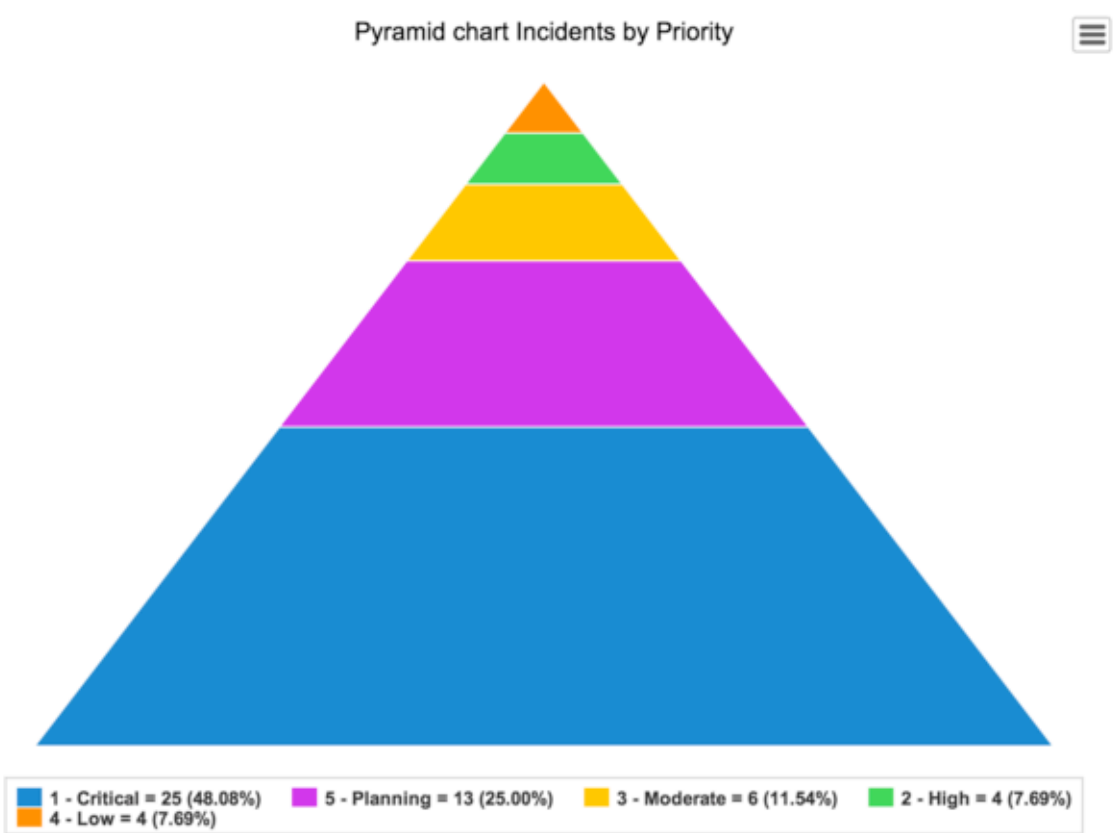
Traduction automatique

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

Rapport d'entonnoir d'incidents par priorité



Rapport pyramidal des incidents par priorité



Traduction automatique

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

Créer un rapport en entonnoir ou en pyramide

Créez un rapport en entonnoir dans lequel la taille de chaque tranche représente un pourcentage du total, montrant la distribution des données dans un processus.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , entrez **Pyramide** ou **Entonnoir** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

Traduction automatique

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

L’application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.

6. Dans l’onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Graphique en entonnoir

Champ	Description
Grouper par	Regroupez les données du rapport en utilisant les valeurs de ce champ. Par exemple, dans un rapport d’incident regroupé par **groupe d’affectation**, tous les incidents qui appartiennent à Logiciel, Service Desk et Réseau sont placés dans des groupes distincts. Pour regrouper par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l’icône d’information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné. Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Il n’est pas possible de regrouper ou d’empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT. ◦ Le regroupement ou l’empilement par champs de variables ou de questions n’est pas pris en charge pour les rapports basés sur des vues de base de données. ◦ Les noms d’étiquettes de plus de 20 caractères peuvent afficher ou imprimer une vue tronquée.
Ajouter des options de groupement	Champs supplémentaires par lesquels regrouper le rapport. Lorsque vous sélectionnez des champs **supplémentaires grouper par** ou des champs de fonction, le rapport comprend un contrôle en bas qui vous permet de regrouper le rapport selon l’un des champs supplémentaires. Pour regrouper également par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l’icône d’information (ⓘ) pour obtenir une description des champs sélectionnés Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Vous pouvez voir les choix dans la liste **Regrouper par supplémentaire** qui n’apparaissent pas dans la liste principale **Regrouper par** . Le rapport ne prend pas en charge le regroupement ou l’empilement en fonction des champs supplémentaires que vous voyez. Contrairement aux choix principaux **Grouper par** , les champs **Regrouper par supplémentaires** ne sont pas filtrés. Si vous sélectionnez un champ non pris en charge, cela n’a aucun effet. ◦ Les limitations répertoriées pour le champ principal **Grouper par** s’appliquent également au champ **Regrouper par supplémentaire** . Pour plus d'informations, consultez Ajouter un groupe par ou empiler par supplémentaire.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Afficher la table de données	Sélectionnez cette option pour afficher les données du rapport dans une liste sous le rapport. La liste s'affiche sur les tableaux de bord dans lesquels le rapport est ajouté. Toutes les visualisations de rapport affichent les données du rapport lorsque la propriété système glide.ui.section508 est définie sur **vrai**. La propriété glide.ui.section508 remplace le champ Afficher la **table de données** .
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Agrégation	Calcul mathématique à effectuer sur les données. La valeur par défaut est **Nombre**, qui indique le nombre d'enregistrements sélectionnés. Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l'agrégation dans** cette liste. Si vous regroupez le rapport par champ et sélectionnez un agrégat **moyen** , vous obtenez la moyenne de chaque groupe. Si une valeur Total est affichée, il s'agit de la moyenne de ces moyennes de groupe, et non des valeurs de champ individuelles. Sélectionnez **Minimum** ou **Maximum** pour afficher la valeur maximale ou minimale pour chaque segment du rapport. Pour plus d'informations sur les options d'agrégation, reportez-vous à Agrégation dans la génération de rapports. Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme**, **Nombre distinct**, **Minimum** ou **Maximum**, vous pourrez peut-être agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Pour plus d'informations sur l'agrégation sur les valeurs de devise FX, consultez Valeurs de devises FX dans les rapports.
Définir le formatage de la valeur	Vous permet de configurer le mode d'affichage des valeurs numériques dans les rapports, y compris la précision décimale, l'arrondi, les unités de durée minimale et maximale et les abréviations des unités de durée. Consultez Mise en forme des valeurs dans les rapports. **Remarque :** La précision décimale ne fonctionne pas sur les champs de devise.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nombre maximal de groupes	Nombre maximal de groupes que la condition **Grouper par** renvoie. Les groupes avec les valeurs les plus élevées sont affichés en premier. Tous les groupes au-delà de la limite sont regroupés dans un seul groupe **Autre**. Si vous sélectionnez **Afficher tout**, tous les groupes jusqu'à une limite de 50 sont affichés. Le reste des résultats est regroupé sous la **catégorie Autre**.
Afficher autre	Case à cocher pour inclure le groupe Autre dans le rapport. Le groupe Autre contient les données de tous les groupes qui dépassent le nombre spécifié dans **Nombre maximal de groupes**.

7. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

   a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

      La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

      Remarque :
      Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

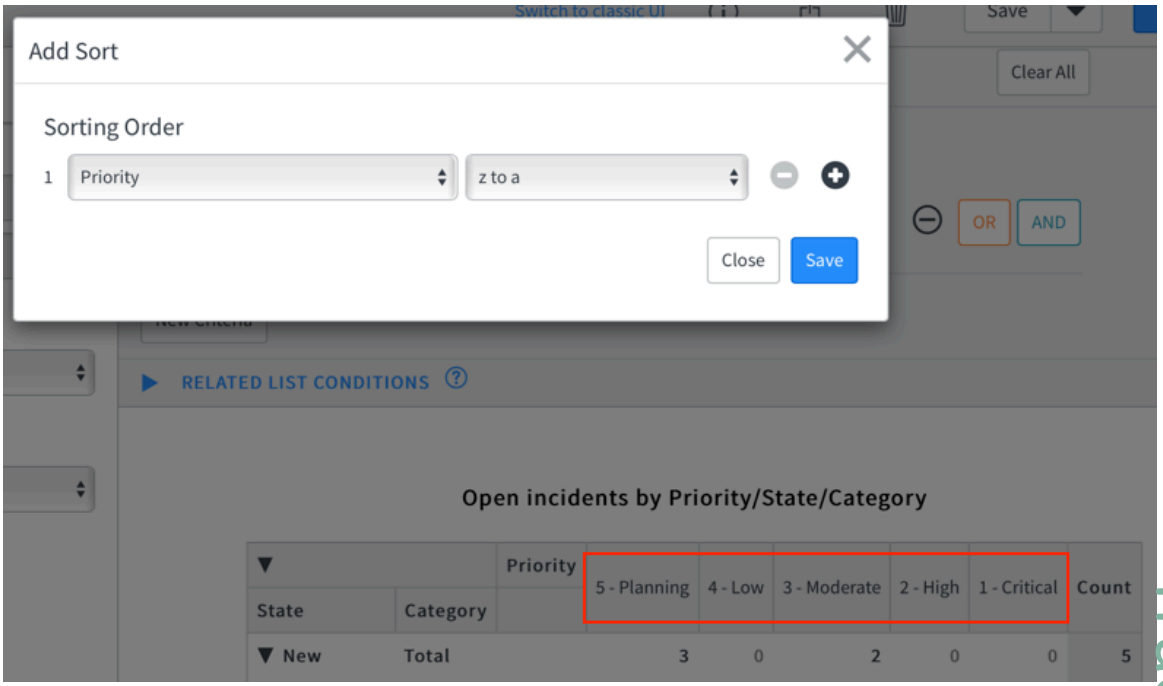
   b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.

Traduction automatique

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



8. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
9. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.

Options de style de rapport en entonnoir et pyramidal

Modifiez l'aspect de votre rapport d'entonnoir ou de pyramide.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

Options de style de graphique en entonnoir et en pyramide

Champ	Description
Général	

Traduction automatique

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

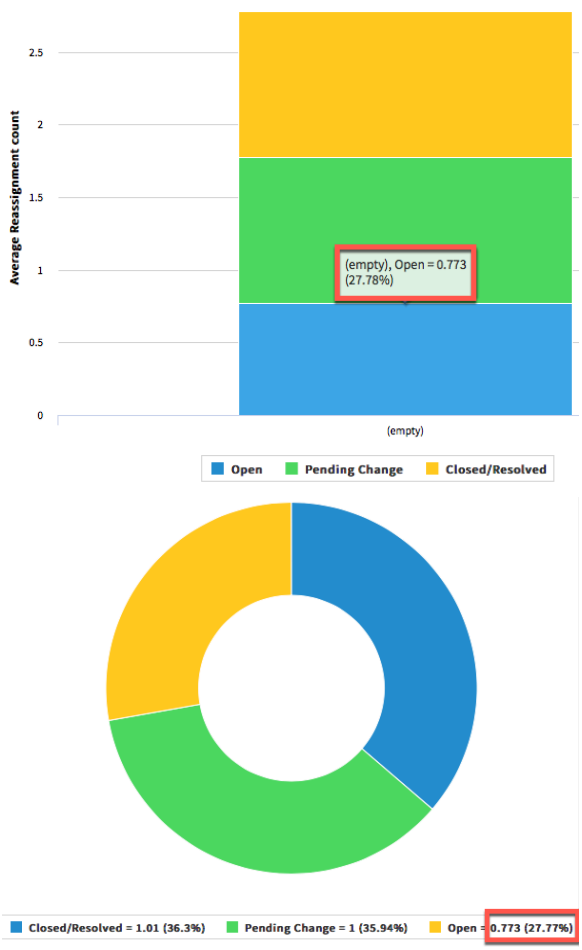
Options de style de graphique en entonnoir et en pyramide (suite)

Champ	Description
Taille du goulot de l'entonnoir	Entrez un pourcentage pour la largeur de l'entonnoir, de 1 à 100 pour cent. 1 % est la valeur la plus basse qui peut être représentée au-dessus du goulot de l'entonnoir. Les valeurs inférieures à 1 % sont empilées sous le cou dans une barre d'une largeur définie. 100 pour cent équivaut à un histogramme. La valeur par défaut est 30.
Couleur de graphique	Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Utiliser la palette de couleurs** : sélectionnez une palette de couleurs à partir des palettes de couleurs système prédéfinies. • **Utiliser plusieurs couleurs** : définissez un ensemble personnalisé de **couleurs** à l'aide de codes hexadécimaux. Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de couleurs. • **Utiliser les couleurs des graphiques** : utilisez les couleurs définies dans **Rapports** > **Couleurs des graphiques**.
Définir la palette	Palette de couleurs utilisée dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser la palette de couleurs** dans la liste Couleur du **graphique** . Les palettes sont définies dans la table Combinaison de couleurs du graphique [pa_chart_color_scheme].
Couleurs	Couleurs utilisées dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser plusieurs couleurs** dans la liste **Couleur du graphique** . Saisissez une liste de codes de couleur hexadécimaux séparés par des virgules. Ces couleurs sont indépendantes des couleurs système prédéfinies que les palettes de couleurs et les couleurs des graphiques utilisent. **Remarque :** Il n'est pas possible d'utiliser des valeurs hexadécimales de transparence.
Taille de graphique personnalisée	Case à cocher pour spécifier la largeur et la hauteur du rapport en pixels. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Largeur du graphique	Largeur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 600. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Hauteur du diagramme	Hauteur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 450. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Taille du diagramme	Taille du graphique. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est décochée. Les options sont **Petit**, **Moyen** et **Grand**. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.

Traduction automatique

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

Options de style de graphique en entonnoir et en pyramide (suite)

Champ	Description
Vue d'exploration vers le bas	Vue de liste à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne un segment d'un rapport pour lequel aucun type de rapport d'exploration vers le bas n'est spécifié. Cette vue est également utilisée lorsque l'utilisateur atteint le niveau d'exploration le plus bas d'un rapport. Reportez-vous à la section Configurer la mise en page de la liste . Si vous spécifiez une **exploration vers le bas du rapport**, la **vue Exploration vers le bas** est ignorée. Pour plus d'informations, consultez Définir une exploration vers le bas du rapport.
Précision décimale	Nombre de décimales à afficher. Vous pouvez afficher de zéro à quatre décimales. Valeur par défaut : 2. Pour modifier la valeur par défaut, créez la propriété système glide.chart.decimal.precision et spécifiez la valeur. **Remarque :** Les étiquettes de pourcentage ne changent pas en conséquence avec la précision décimale spécifiée. 
Titre	

Traduction automatique

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

Options de style de graphique en entonnoir et en pyramide (suite)

Champ	Description
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position du titre du graphique personnalisé	Case à cocher pour spécifier les coordonnées X et Y pour la position du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position sur l'axe des X du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers la droite ou vers la gauche. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour déplacer le titre du graphique vers la droite, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre vers la gauche, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Position sur l'axe des Y du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers le haut ou vers le bas. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour remonter le titre du graphique, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre du graphique vers le bas, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Alignement vertical du titre	Comment le titre du graphique est aligné verticalement. Ce champ s'affiche lorsque la **position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Légende	
Afficher la légende	Case à cocher pour afficher la légende d'un graphique. Cette case à cocher s'affiche lorsqu'un champ **Grouper par** est sélectionné sur le formulaire de rapport. Les légendes sont tronquées par défaut. Pour ajuster les longueurs de troncation, configurez les propriétés

Traduction automatique

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

Options de style de graphique en entonnoir et en pyramide (suite)

Champ	Description
	glide.chart.label.legend.truncate_to et *glide.chart.label.legend.truncate_to.large*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de génération de rapports.
Alignement horizontal de la légende	Comment la légende est alignée horizontalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Alignement vertical de la légende	Comment la légende est alignée verticalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Afficher la bordure de la légende	Case à cocher pour afficher une bordure autour de la légende. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Aligner à gauche le texte de légende	Cochez la case pour aligner à gauche le texte de la légende lorsque le rapport est affiché dans un navigateur. Par défaut, le texte de la légende est centré. Lorsque le rapport est exporté au format PDF, PNG ou JPG, la légende reste centrée. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.

Rapports de carte thermique

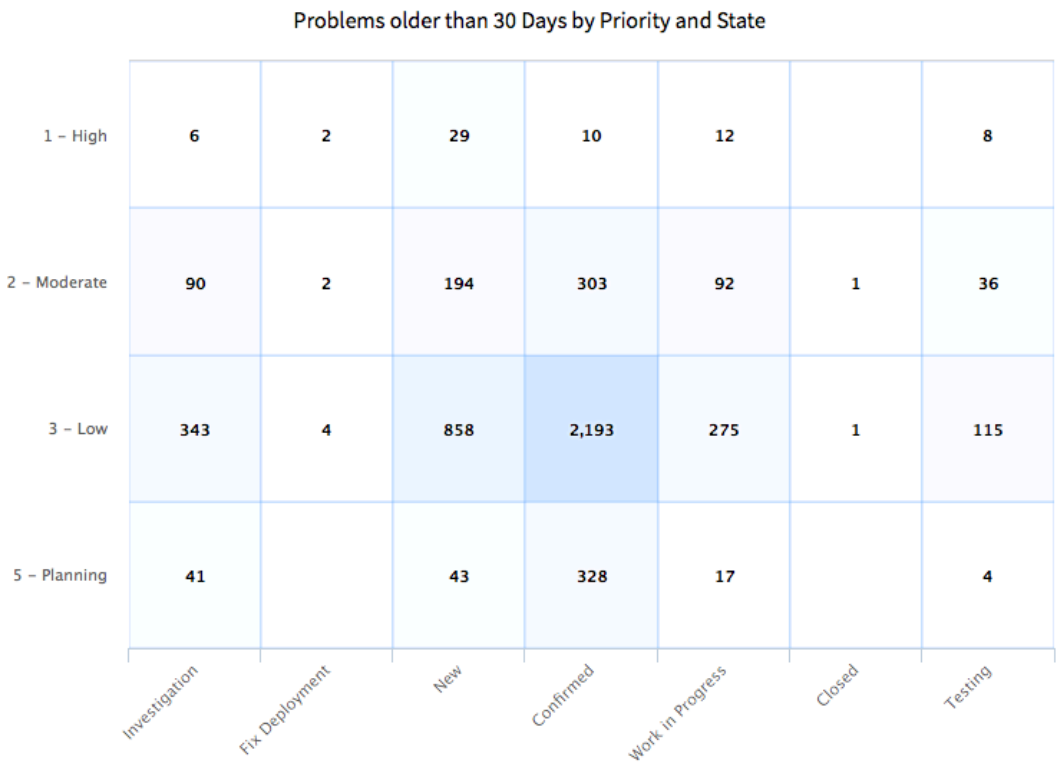
Les rapports de carte thermique affichent visuellement les données agrégées à l'aide de couleurs pour représenter différentes valeurs sur une matrice. Les rapports de carte thermique ne peuvent pas comporter plus de 1 000 cellules.

Remarque :
Lorsque l'accessibilité est activée, cette visualisation inclut un rapport que les lecteurs d'écran peuvent interpréter. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Activation des fonctionnalités d'accessibilité .

Traduction automatique

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

Dans la figure, la cellule des problèmes de faible priorité confirmés est remplie pour mettre en évidence la valeur



élevée.

Créer un rapport de carte thermique

Créez un rapport de carte thermique pour afficher visuellement les données agrégées à l'aide de couleurs pour représenter différentes valeurs sur une matrice.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Un graphique de carte thermique de petite taille n'affiche pas de valeurs non nulles qui, autrement, chevaucheraient une valeur adjacente. Les étiquettes de ligne pour ces valeurs ne s'affichent pas non plus. Vous pouvez passer le curseur au-dessus d'une cellule de valeur vide pour voir sa valeur, ou agrandir la taille du graphique pour tenir compte des valeurs. Comprendre le comportement de ce type de graphique particulier peut vous aider à interpréter les résultats et à déterminer le dimensionnement approprié pour vos données.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations

Traduction automatique

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

Option	Description
	unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , saisissez **Carte thermique** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Renseignez les champs comme il convient (voir la table).

Champs

Champ	Description
Ligne	Champ utilisé comme source des données pour les lignes de la carte thermique. Pour sélectionner un champ source sur une table étendue, reportez-vous à la rubrique Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information ( ) pour obtenir une description du champ sélectionné. **Remarque :** Les noms d'étiquettes de plus de 20 caractères peuvent afficher ou imprimer une vue tronquée.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Colonne	Champ utilisé comme source des données pour les colonnes de la carte thermique. Pour sélectionner un champ source sur une table étendue, reportez-vous à la rubrique Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné. **Remarque :** Les noms d'étiquettes de plus de 20 caractères peuvent afficher ou imprimer une vue tronquée.
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Agrégation	Calcul mathématique à effectuer sur les données. La valeur par défaut est **Nombre**, qui indique le nombre d'enregistrements sélectionnés. Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l'agrégation dans** cette liste. Si vous regroupez le rapport par champ et sélectionnez un agrégat **moyen** , vous obtenez la moyenne de chaque groupe. Si une valeur Total est affichée, il s'agit de la moyenne de ces moyennes de groupe, et non des valeurs de champ individuelles. Sélectionnez **Minimum** ou **Maximum** pour afficher la valeur maximale ou minimale pour chaque segment du rapport. Pour plus d'informations sur les options d'agrégation, reportez-vous à Agrégation dans la génération de rapports. Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme**, **Nombre distinct**, **Minimum** ou **Maximum**, vous pourrez peut-être agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Pour plus d'informations sur l'agrégation sur les valeurs de devise FX, consultez Valeurs de devises FX dans les rapports.
Nombre maximal de groupes	Nombre maximal de groupes que la condition **Grouper par** renvoie. Les groupes avec les valeurs les plus élevées sont affichés en premier. Tous les groupes au-delà de la limite sont regroupés dans un seul groupe **Autre**. Si vous sélectionnez **Afficher tout**, tous les groupes jusqu'à une limite de 50 sont affichés. Le reste des résultats est regroupé sous la **catégorie Autre**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Afficher autre	Case à cocher pour inclure le groupe Autre dans le rapport. Le groupe Autre contient les données de tous les groupes qui dépassent le nombre spécifié dans **Nombre maximal de groupes**.

7. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

   a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

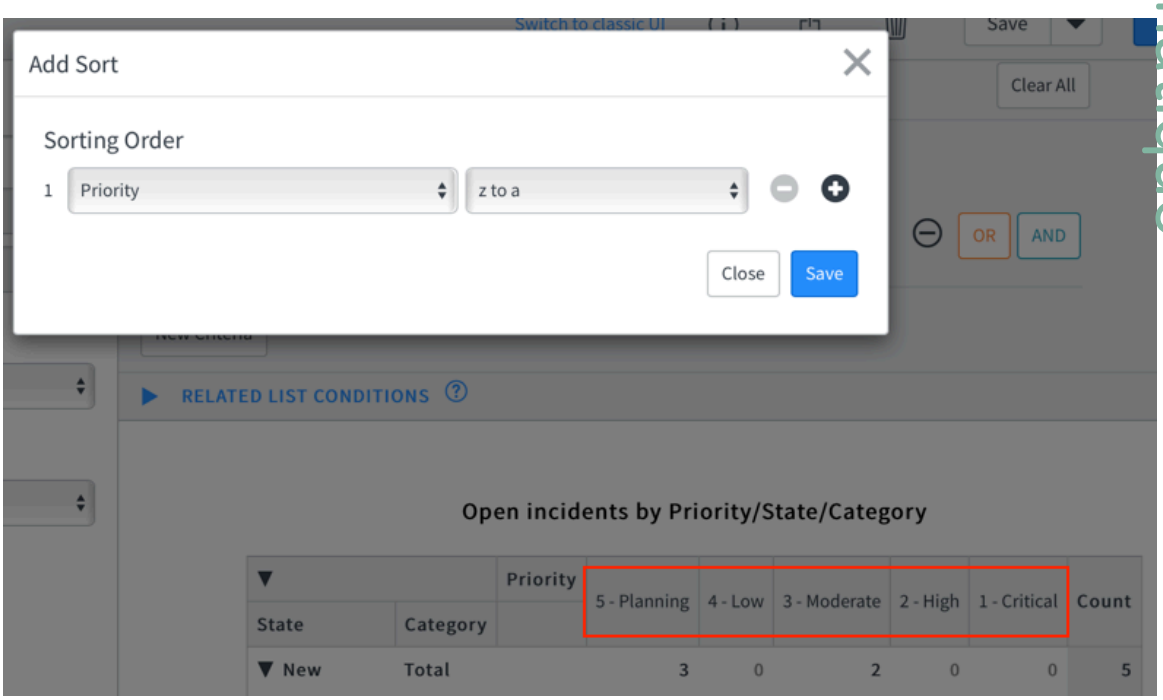
      La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

      Remarque :
      Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

   b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.



Traduction automatique

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

8. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
9. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.

Options de style du rapport de carte thermique

Modifiez l'apparence de votre graphique de carte thermique.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

Options de style de graphique de carte thermique

Général	
Utiliser les couleurs de la carte thermique	Case à cocher pour utiliser des couleurs différentes pour indiquer différentes valeurs.
Couleur des scores élevés	Couleur utilisée pour indiquer une valeur élevée sur le graphique.
Couleur des scores faibles	Couleur utilisée pour indiquer une valeur faible sur le graphique.
Afficher les étiquettes de données	Case à cocher pour afficher la valeur de chaque point de données.
Afficher zéro	Cochez cette case pour afficher le nombre **0** lorsque la valeur d'une cellule est 0. Décochez cette case pour afficher une cellule vide lorsque la valeur de la cellule est 0.
Taille de graphique personnalisée	Case à cocher pour spécifier la largeur et la hauteur du rapport en pixels. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Largeur du graphique	Largeur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 600.

Traduction automatique

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

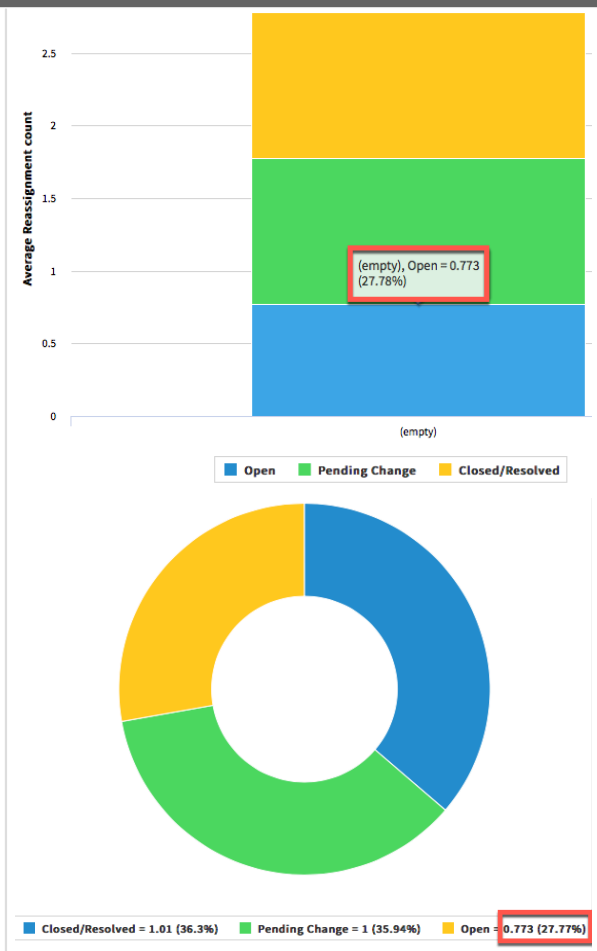
Options de style de graphique de carte thermique (suite)

Général	
	Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Hauteur du diagramme	Hauteur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 450. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Taille du diagramme	Taille du graphique. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est décochée. Les options sont **Petit**, **Moyen** et **Grand**. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Vue d'exploration vers le bas	Vue de liste à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne un segment d'un rapport pour lequel aucun type de rapport d'exploration vers le bas n'est spécifié. Cette vue est également utilisée lorsque l'utilisateur atteint le niveau d'exploration le plus bas d'un rapport. Reportez-vous à la section Configurer la mise en page de la liste . Si vous spécifiez une **exploration vers le bas du rapport**, la **vue Exploration vers le bas** est ignorée. Pour plus d'informations, consultez Définir une exploration vers le bas du rapport.
Précision décimale	Nombre de décimales à afficher. Vous pouvez afficher de zéro à quatre décimales. Valeur par défaut : 2. Pour modifier la valeur par défaut, créez la propriété système glide.chart.decimal.precision et spécifiez la valeur. **Remarque :** Les étiquettes de pourcentage ne changent pas en conséquence avec la précision décimale spécifiée.

Traduction automatique

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

Options de style de graphique de carte thermique (suite)

Général	
	
Titre	
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position du titre du	Case à cocher pour spécifier les coordonnées X et Y pour la position du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .

Traduction automatique

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

Options de style de graphique de carte thermique (suite)

Général	
graphique personnalisé	
Position sur l'axe des X du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers la droite ou vers la gauche. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour déplacer le titre du graphique vers la droite, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre vers la gauche, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Position sur l'axe des Y du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers le haut ou vers le bas. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour remonter le titre du graphique, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre du graphique vers le bas, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Alignement vertical du titre	Comment le titre du graphique est aligné verticalement. Ce champ s'affiche lorsque la **position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Légende	
Afficher la légende	Case à cocher pour afficher la légende d'un graphique. Cette case à cocher s'affiche lorsqu'un champ **Grouper par** est sélectionné sur le formulaire de rapport. Les légendes sont tronquées par défaut. Pour ajuster les longueurs de troncation, configurez les propriétés `glide.chart.label.legend.truncate_to` et `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de génération de rapports.
Alignement horizontal de la légende	Comment la légende est alignée horizontalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Alignement vertical de la légende	Comment la légende est alignée verticalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Afficher la bordure de la légende	Case à cocher pour afficher une bordure autour de la légende. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Aligner à gauche le texte de légende	Cochez la case pour aligner à gauche le texte de la légende lorsque le rapport est affiché dans un navigateur. Par défaut, le texte de la légende est centré. Lorsque le rapport est exporté au format PDF, PNG ou JPG, la légende reste centrée. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.

Traduction automatique

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

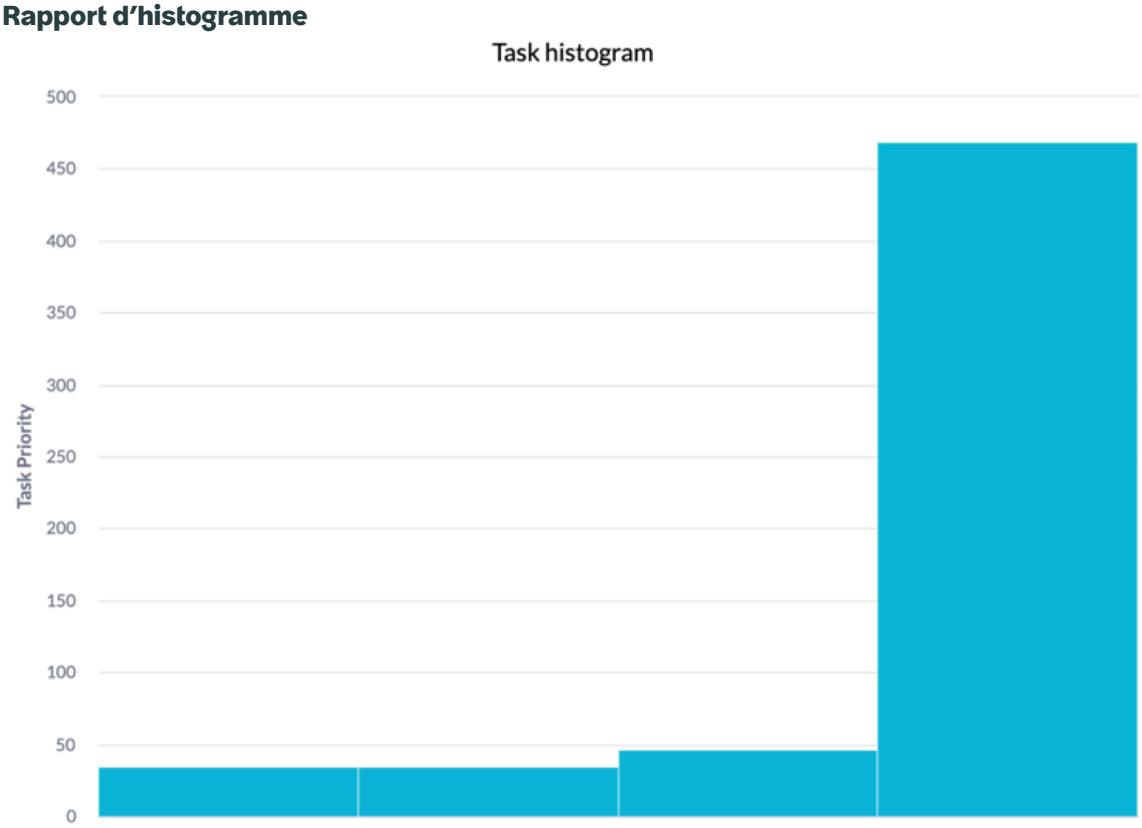
Rapports d'histogramme

Les histogrammes regroupent les nombres d'un jeu de données en plages. Les données utilisées dans un histogramme sont des données continues. Les données continues sont mesurées tandis que les données discrètes, qui sont utilisées dans les histogrammes, sont comptées.

Par exemple, un histogramme peut afficher le modèle des incidents P1 enregistrés sur une période de quatre semaines après la version d'un produit. Au cours de la première semaine suivant la sortie du produit, les incidents P1 sont faibles, car les utilisateurs ne comprennent pas vraiment le produit suffisamment pour l'utiliser. Au cours de la deuxième semaine, davantage d'utilisateurs ont commencé à travailler avec le produit et les problèmes P1 ont augmenté. Au cours de la troisième semaine, les problèmes P1 augmentent encore plus à mesure que de plus en plus d'utilisateurs commencent à travailler avec le produit. Au cours de la quatrième semaine, les problèmes P1 restent les mêmes qu'au cours de la troisième semaine. L'information suggère qu'il n'est pas nécessaire d'augmenter le personnel de soutien avant la troisième semaine suivant la sortie d'un produit.

Remarque :
Lorsque l'accessibilité est activée, cette visualisation inclut un rapport que les lecteurs d'écran peuvent interpréter. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Activation des fonctionnalités d'accessibilité .

Rapport d'histogramme



Créer un rapport d'histogramme

Les histogrammes regroupent les nombres d'un jeu de données continu en plages.

Avant de commencer

Rôles requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , entrez **Histogramme** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

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

Onglet Configurer

Champ	Description
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Mesuré par	Sélectionnez un champ pour générer un rapport. Les valeurs de ce champ apparaissent sur l'axe X de l'histogramme et déterminent la largeur des barres. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné.

7. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
8. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.

Rapports linéaires

Les rapports linéaires tracent des points de données individuels pour montrer comment la valeur d'un ou de plusieurs éléments change au fil du temps.

La valeur d'un élément à des dates ou des heures spécifiques est affichée sous forme de points de données reliés par des lignes horizontales. Les valeurs le long de l'axe horizontal du graphique linéaire représentent la mesure du temps (années, heures, minutes, millisecondes, etc.). Les valeurs sur l'axe vertical représentent les changements apportés aux éléments surveillés. Les utilisateurs disposant du rôle report_admin peuvent définir les plages utilisées dans un rapport de graphique linéaire.

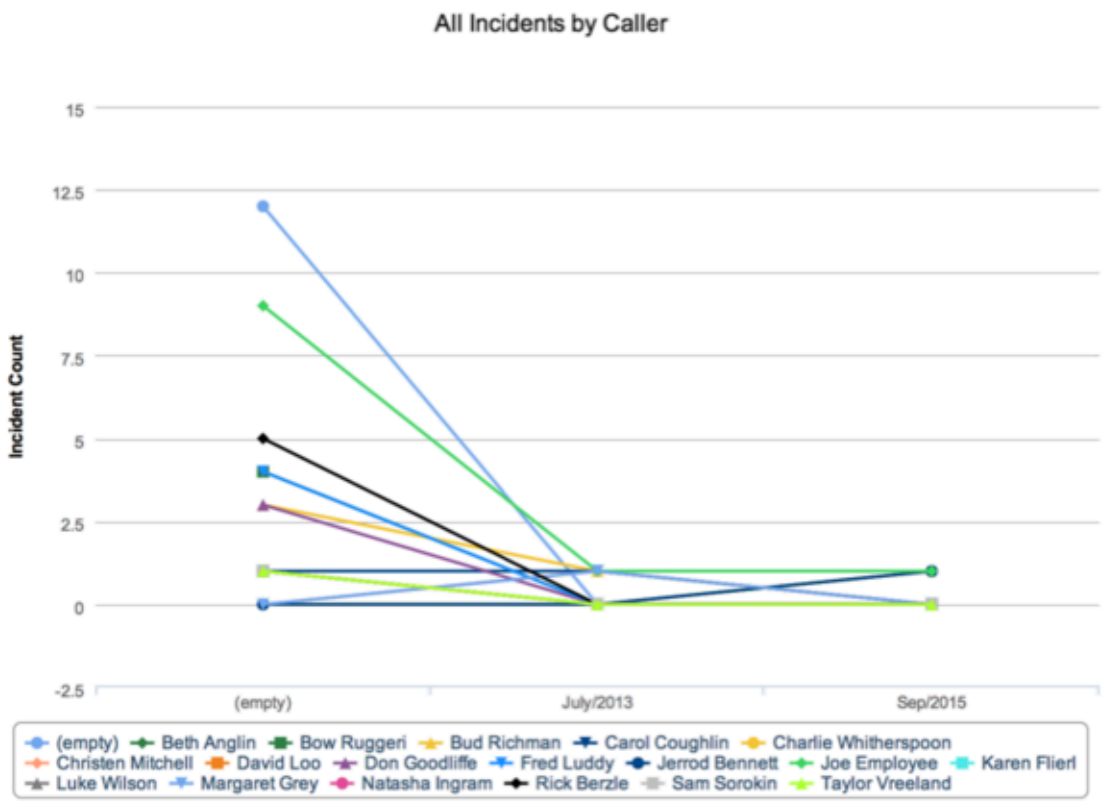
Remarque :
Cette visualisation des données est prise en charge sur Mobile Platform. Pour plus d'informations, consultez Time series reports for mobile et Mobile dashboard preview

Par exemple, vous pouvez créer un rapport linéaire pour le nombre d'incidents, afin d'afficher l'évolution du nombre d'incidents au fil du temps. Le nombre d'incidents augmente souvent au cours des premiers mois suivant le déploiement d'une mise à niveau de produit. Au fil du temps, le nombre d'incidents signalés diminue à mesure que les utilisateurs s'habituent aux modifications apportées au produit. Cette figure indique le nombre d'incidents par appelant au fil du temps.

Traduction automatique

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

Rapport linéaire



Créer un rapport linéaire

Créez un rapport linéaire pour afficher la tendance des changements de valeur d'un ou de plusieurs éléments au fil du temps.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.

Traduction automatique

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

Option	Description
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , saisissez **Ligne** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport Courbe dans la section **Séries chronologiques** , puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configurer

Champ	Description
Grouper par	Regroupez les données du rapport en utilisant les valeurs de ce champ. Par exemple, dans un rapport d'incident regroupé par **groupe d'affectation**, tous les incidents qui appartiennent à Logiciel, Service Desk et Réseau sont placés dans des groupes distincts. Pour regrouper par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information ( ) pour obtenir une description du champ sélectionné. Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : ◦ Il n'est pas possible de regrouper ou d'empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT. ◦ Le regroupement ou l'empilement par champs de variables ou de questions n'est pas pris en charge pour les rapports basés sur des vues de base de données.
Ajouter des options de groupement	Champs supplémentaires par lesquels regrouper le rapport. Lorsque vous sélectionnez des champs **supplémentaires grouper par** ou des champs de fonction, le rapport comprend un contrôle en bas qui vous permet de regrouper le rapport selon l'un des champs supplémentaires. Pour regrouper également par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description des champs sélectionnés Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Vous pouvez voir les choix dans la liste **Regrouper par supplémentaire** qui n'apparaissent pas dans la liste principale **Regrouper par** . Le rapport ne prend pas en charge le regroupement ou l'empilement en fonction des champs supplémentaires que vous voyez. Contrairement aux choix principaux **Grouper par** , les champs **Regrouper par supplémentaires** ne sont pas filtrés. Si vous sélectionnez un champ non pris en charge, cela n'a aucun effet. ◦ Les limitations répertoriées pour le champ principal **Grouper par** s'appliquent également au champ **Regrouper par supplémentaire** . Pour plus d'informations, consultez Ajouter un groupe par ou empiler par supplémentaire.
Afficher la table de données	Sélectionnez cette option pour afficher les données du rapport dans une liste sous le rapport. La liste s'affiche sur les tableaux de bord dans lesquels le rapport est ajouté. Toutes les visualisations de rapport affichent les données du rapport lorsque la propriété système glide.ui.section508 est définie sur **vrai**. La propriété glide.ui.section508 remplace le champ Afficher la **table de données** .
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Tendance par	Champ de table dont vous souhaitez afficher les valeurs dans une séquence de temps. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Si vous avez sélectionné une table distante dans le champ **Table** , l'option que vous sélectionnez dans ce champ agrège les données qui ont été récupérées à partir d'une source externe et agrégées en mémoire. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Calendrier	Calendrier qui sert de base aux séries chronologiques du rapport. Sélectionnez le calendrier standard ou un calendrier d'entreprise personnalisé
par	Période sur laquelle regrouper les données. La plage de périodes disponibles dépend du calendrier que vous avez sélectionné. Les périodes varient d'une heure à un an. Vous pouvez également spécifier une date. **Remarque :** S'il s'agit d'une déclaration par semaine : lorsque la plage de rapports comprend plus d'une année civile, des incohérences se produisent lorsqu'une semaine est répartie sur deux années. Pour afficher les valeurs de données avec plus de précision en fonction des semaines ISO, ajoutez et activez la propriété **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** dans la table Propriétés système [sys_properties].
Agrégation	Calcul mathématique à effectuer sur les données. La valeur par défaut est **Nombre**, qui indique le nombre d'enregistrements sélectionnés. Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l'agrégation dans** cette liste. Si vous regroupez le rapport par champ et sélectionnez un agrégat **moyen** , vous obtenez la moyenne de chaque groupe. Si une valeur Total est affichée, il s'agit de la moyenne de ces moyennes de groupe, et non des valeurs de champ individuelles. Sélectionnez **Minimum** ou **Maximum** pour afficher la valeur maximale ou minimale pour chaque segment du rapport. Pour plus d'informations sur les options d'agrégation, reportez-vous à Agrégation dans la génération de rapports. Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme**, **Nombre distinct**, **Minimum** ou **Maximum**, vous pourrez peut-être agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Pour plus d'informations sur l'agrégation sur les valeurs de devise FX, consultez Valeurs de devises FX dans les rapports.
Calcul du pourcentage	Méthode de calcul des pourcentages. Le pourcentage apparaît lorsque vous pointez vers un segment de rapport, tel qu'une barre sur un rapport

Traduction automatique

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

Champ	Description
	à barres. Ce champ apparaît lorsque **l'option Agrégation** est définie sur **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct**. ○ **L'option Utiliser l'agrégation** calcule le pourcentage à l'aide de la sélection dans le champ **Agrégation** . Seules les données affichées dans le rapport sont utilisées pour calculer le pourcentage. Par exemple, un rapport affiche les actifs par département avec **l'agrégation** définie sur **Somme** et le pourcentage calculé à l'aide de l'agrégation. Si le coût total des actifs est de 100 000 $ et que le coût des actifs pour le support client est de 10 000 $, le pourcentage pour le support client est de 10 %. ○ **Utiliser le nombre d'enregistrements** calcule le pourcentage à l'aide du nombre total d'enregistrements dans l'ensemble de données. Par exemple, un rapport affiche les incidents par priorité. Sur 500 enregistrements d'incidents, 200 ont une priorité faible. Le pourcentage pour la section de faible priorité est de 40 %.
Définir le formatage de la valeur	Vous permet de configurer le mode d'affichage des valeurs numériques dans les rapports, y compris la précision décimale, l'arrondi, les unités de durée minimale et maximale et les abréviations des unités de durée. Consultez Mise en forme des valeurs dans les rapports. **Remarque :** La précision décimale ne fonctionne pas sur les champs de devise.

7. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

   a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

      La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

      Remarque :
      Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

   b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

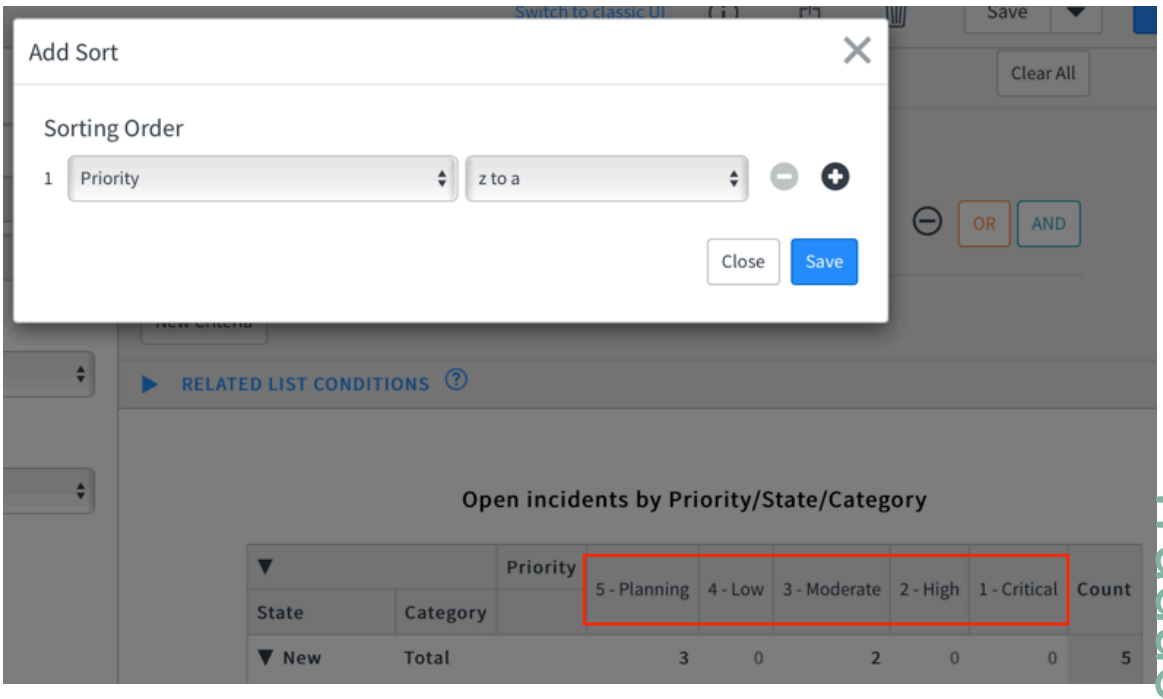
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix.

Traduction automatique

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

Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.



8. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
9. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.

Options de style de rapport en courbes

Configurez l'aspect de votre rapport linéaire.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

Options de style de graphique en courbes

Champ	Description
Général	

Traduction automatique

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

Options de style de graphique en courbes (suite)

Champ	Description
Couleur de graphique	Source des couleurs utilisées dans le rapport. Si vous ne regroupez pas ou n'empilez pas le rapport, **l'option Utiliser une couleur** est automatiquement sélectionnée. Dans ce cas, sélectionnez une seule couleur système prédéfinie. Si vous regroupez ou empilez le rapport, sélectionnez l'une des options suivantes : • **Utiliser la palette de couleurs** : sélectionnez une palette de couleurs à partir des palettes de couleurs système prédéfinies. • **Utiliser plusieurs couleurs** : définissez un ensemble personnalisé de **couleurs** à l'aide de codes hexadécimaux. Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de couleurs. • **Utiliser les couleurs des graphiques** : utilisez les couleurs définies dans **Rapports** > **Couleurs des graphiques**. Pour en savoir plus sur les différences entre ces options, reportez-vous à la section Couleurs prédéfinies dans les rapports.
Définir la couleur	Couleur utilisée dans le rapport. Ce champ **s'affiche lorsque vous sélectionnez Utiliser une couleur** dans la liste **Couleur du graphique** . Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour faire votre choix dans la liste **Définitions de couleurs** .
Définir la palette	Palette de couleurs utilisée dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser la palette de couleurs** dans la liste Couleur du **graphique** . Les palettes sont définies dans la table Combinaison de couleurs du graphique [pa_chart_color_scheme].
Couleurs	Couleurs utilisées dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser plusieurs couleurs** dans la liste **Couleur du graphique** . Saisissez une liste de codes de couleur hexadécimaux séparés par des virgules. Ces couleurs sont indépendantes des couleurs système prédéfinies que les palettes de couleurs et les couleurs des graphiques utilisent. **Remarque :** Il n'est pas possible d'utiliser des valeurs hexadécimales de transparence.
Afficher les étiquettes de données	Case à cocher pour afficher la valeur de chaque point de données.
Ne pas tracer Nul comme zéro	Cochez la case pour indiquer s'il faut remplacer les points de données manquants par des valeurs égales à zéro. Ce champ est disponible lors de la création ou de la modification de rapports de séries chronologiques (rapports en aires, en courbes, linéaires et en escalier uniquement) qui incluent plusieurs jeux de données, ainsi que lors de la création ou de la modification de jeux de données dans les rapports de séries chronologiques applicables. Ce champ n'est pas disponible lorsque les données du rapport sont regroupées ou agrégées par nombre ou nombre distinct. Si cette option est sélectionnée, le rapport peut présenter des écarts lorsqu'aucune donnée n'existe.

Traduction automatique

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

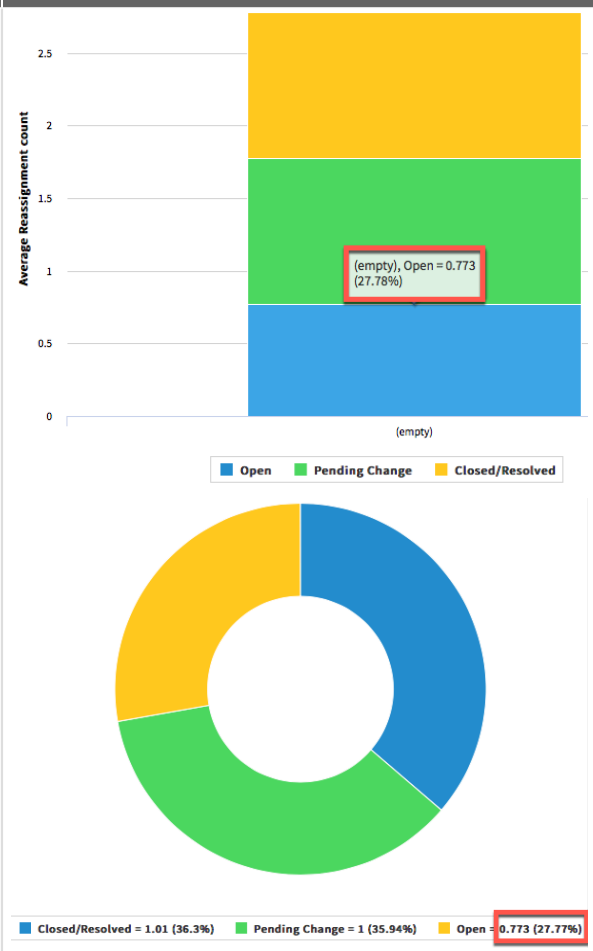
Options de style de graphique en courbes (suite)

Champ	Description
Afficher le marqueur	Case à cocher pour afficher un symbole à chaque point de données.
Taille de graphique personnalisée	Case à cocher pour spécifier la largeur et la hauteur du rapport en pixels. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Largeur du graphique	Largeur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 600. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Hauteur du diagramme	Hauteur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 450. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Taille du diagramme	Taille du graphique. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est décochée. Les options sont **Petit**, **Moyen** et **Grand**. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Vue d'exploration vers le bas	Vue de liste à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne un segment d'un rapport pour lequel aucun type de rapport d'exploration vers le bas n'est spécifié. Cette vue est également utilisée lorsque l'utilisateur atteint le niveau d'exploration le plus bas d'un rapport. Reportez-vous à la section Configurer la mise en page de la liste . Si vous spécifiez une **exploration vers le bas du rapport**, la **vue Exploration vers le bas** est ignorée. Pour plus d'informations, consultez Définir une exploration vers le bas du rapport.
Précision décimale	Nombre de décimales à afficher. Vous pouvez afficher de zéro à quatre décimales. Valeur par défaut : 2. Pour modifier la valeur par défaut, créez la propriété système glide.chart.decimal.precision et spécifiez la valeur. **Remarque :** Les étiquettes de pourcentage ne changent pas en conséquence avec la précision décimale spécifiée.

Traduction automatique

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

Options de style de graphique en courbes (suite)

Champ	Description
	
Titre	
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position du titre du	Case à cocher pour spécifier les coordonnées X et Y pour la position du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .

Traduction automatique

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

Options de style de graphique en courbes (suite)

Champ	Description
graphique personnalisé	
Position sur l'axe des X du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers la droite ou vers la gauche. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour déplacer le titre du graphique vers la droite, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre vers la gauche, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Position sur l'axe des Y du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers le haut ou vers le bas. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour remonter le titre du graphique, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre du graphique vers le bas, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Alignement vertical du titre	Comment le titre du graphique est aligné verticalement. Ce champ s'affiche lorsque la **position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Légende	
Afficher la légende	Case à cocher pour afficher la légende d'un graphique. Cette case à cocher s'affiche lorsqu'un champ **Grouper par** est sélectionné sur le formulaire de rapport. Les légendes sont tronquées par défaut. Pour ajuster les longueurs de troncation, configurez les propriétés `glide.chart.label.legend.truncate_to` et `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de génération de rapports.
Alignement horizontal de la légende	Comment la légende est alignée horizontalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Alignement vertical de la légende	Comment la légende est alignée verticalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Afficher la bordure de la légende	Case à cocher pour afficher une bordure autour de la légende. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Aligner à gauche le texte de légende	Cochez la case pour aligner à gauche le texte de la légende lorsque le rapport est affiché dans un navigateur. Par défaut, le texte de la légende est centré. Lorsque le rapport est exporté au format PDF, PNG ou JPG, la légende reste centrée. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Axe	

Traduction automatique

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

Options de style de graphique en courbes (suite)

Champ	Description
Axe Y et axe X	Axe pour lequel configurer les titres, l'apparence et les étiquettes.
Titre	Titre de l'axe.
Taille du titre	Taille du titre de l'axe en pixels. La valeur par défaut est 12.
Titre en gras	Cochez cette case pour afficher le titre de l'axe dans une police de caractères gras.
Opposé	Dans l'onglet **Axe des X** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des X sur le côté droit du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des Y en haut du rapport plutôt qu'en bas.
Afficher la grille	Dans l'onglet **Axe** X, cochez cette case pour afficher les lignes de grille horizontales sur le rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher les lignes de grille verticales en haut du rapport.
Grille en pointillé	Cochez cette case pour afficher des lignes de grille en pointillés au lieu de lignes continues.
De	Spécifiez une valeur minimale pour l'axe Y afin de limiter la quantité d'informations dans le rapport. Si vous sélectionnez un champ d'agrégation qui n'est pas de type **Nombre**, les champs **De** et **À** ne sont pas disponibles.
Pour	Spécifiez une valeur maximale pour l'axe Y pour limiter la quantité d'informations dans le rapport. Si vous sélectionnez un champ d'agrégation qui n'est pas de type **Nombre**, les champs **De** et **À** ne sont pas disponibles.
Taille de l'étiquette de l'axe X/Y	Dans l'onglet **Axe** X, spécifiez la taille des étiquettes des lignes du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , spécifiez la taille des étiquettes des colonnes du rapport.
Étiquette en gras	Cochez cette case pour afficher les étiquettes du rapport en gras.

Répertorier les rapports

Les rapports de liste affichent des données sous la forme d'une liste extensible. Vous pouvez configurer l'affichage des listes développées ou réduites. Les listes sont souvent utilisées pour des énumérations telles que le nombre d'incidents ou de changements. Ils contiennent des colonnes qui affichent des informations plus détaillées, telles qu'une brève description, une catégorie ou un état.

Notes:

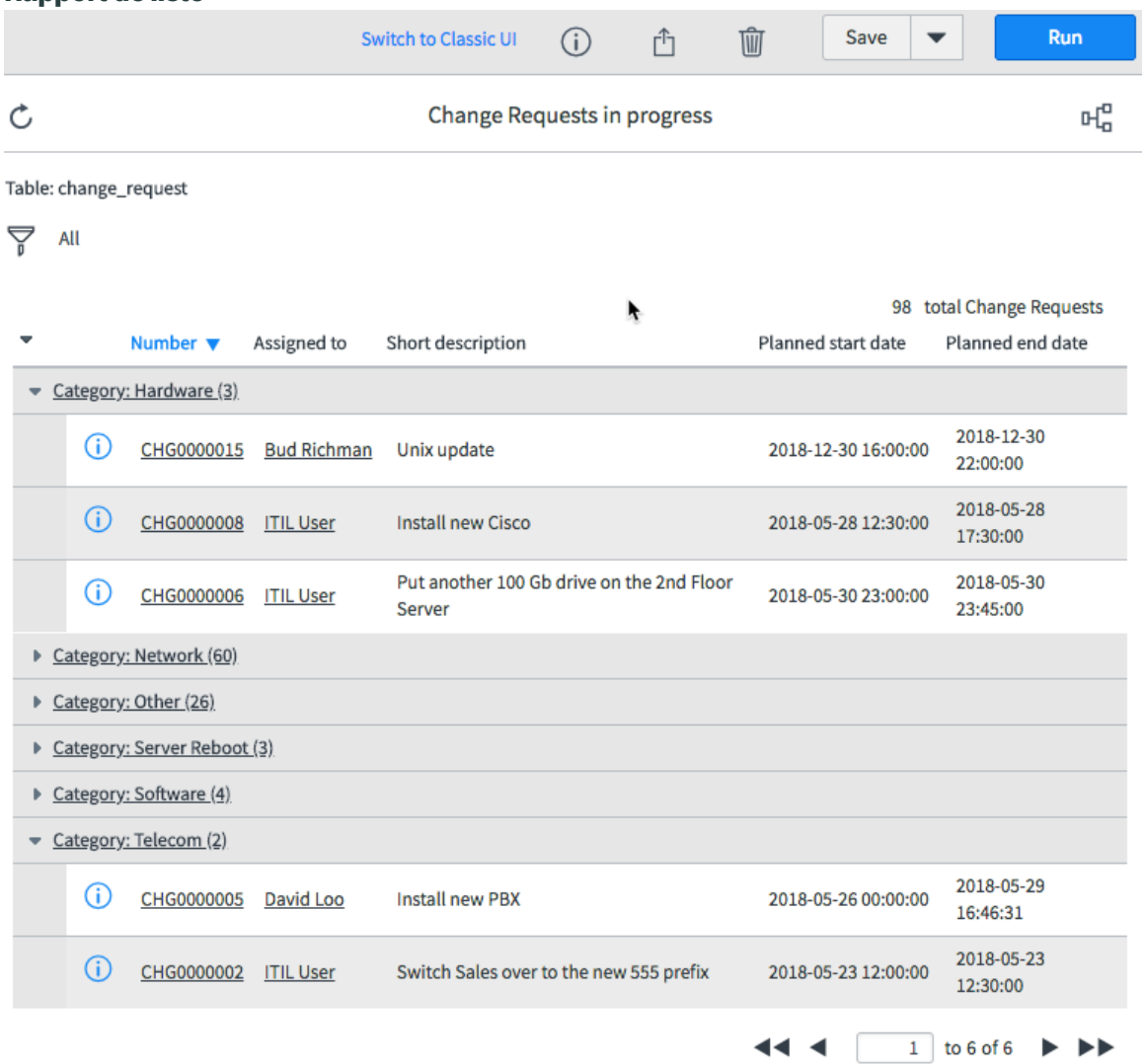
- Les rapports de liste s'affichent dans Liste v2, même si l'option Liste v3 est activée.
- À partir de la version Kingston, les boutons de nombre d'enregistrements et de pagination apparaissent uniquement en bas de la liste.

Cet exemple de rapport de liste affiche les incidents triés par appelant.

Traduction automatique

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

Rapport de liste



Types de rapports de liste

Il existe trois types de rapports de liste.

Rapports de liste de base

Répertorier les rapports sans fonctionnalités supplémentaires

Répertorier les rapports avec des colonnes variables

Répertoriez les rapports en fonction d'une source de données ou d'une table à laquelle des variables sont associées, par exemple, les sources de données Service Catalog. Les variables sont souvent des variations dans les produits, telles que les quantités de stockage dans un ordinateur.

Répertorier les rapports avec des colonnes de questions

Répertoriez les rapports en fonction d'une source de données ou d'une table associée à laquelle des questions sont associées. Par exemple, si un formulaire invite un utilisateur à sélectionner la nature spécifique d'un problème, vous pouvez créer un rapport sous forme de liste avec des colonnes pour ses réponses.

Les rapports de liste de base peuvent utiliser une table, une source de données, une feuille de calcul Excel importée ou une MetricBase table pour leurs sources de rapport. Les rapports de liste avec des colonnes de variables et de questions utilisent uniquement des tables et des sources de données.

Traduction automatique

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

Il existe des étapes supplémentaires pour configurer les colonnes de questions et de variables.

Créer un rapport de liste de base

Les rapports de liste affichent des données sous la forme d'une liste extensible. Par exemple, un rapport d'incident regroupé par priorité affiche uniquement les noms des priorités et un certain nombre d'enregistrements qui s'affichent si l'utilisateur clique sur la priorité. Vous pouvez configurer l'affichage des listes agrandies ou réduites.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , saisissez **Liste** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.

6. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configurer

Champ	Description
Sélectionner des colonnes	Champs à afficher sous forme de colonnes dans le rapport de liste. Dans la fenêtre Colonnes qui s'ouvre après avoir cliqué sur **Choisir des colonnes**, sélectionnez les champs de la liste Disponible que vous souhaitez afficher dans votre rapport et déplacez-les vers la liste Sélectionné. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description des champs sélectionnés Selon la configuration du système, vous pouvez ajouter des champs à partir de tables qui étendent la table sélectionnée. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les tables étendues.
Grouper par	Regroupez les données du rapport en utilisant les valeurs de ce champ. Par exemple, dans un rapport d'incident regroupé par **groupe d'affectation**, tous les incidents qui appartiennent à Logiciel, Service Desk et Réseau sont placés dans des groupes distincts. Pour regrouper par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné. Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Il n'est pas possible de regrouper ou d'empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT. ◦ Le regroupement ou l'empilement par champs de variables ou de questions n'est pas pris en charge pour les rapports basés sur des vues de base de données.
Ajouter des options de groupement	Champs supplémentaires par lesquels regrouper le rapport. Lorsque vous sélectionnez des champs **supplémentaires grouper par** ou des champs de fonction, le rapport comprend un contrôle en bas qui vous permet de regrouper le rapport selon l'un des champs supplémentaires. Pour regrouper également par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description des champs sélectionnés Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : ◦ Vous pouvez voir les choix dans la liste **Regrouper par supplémentaire** qui n'apparaissent pas dans la liste principale **Regrouper par** . Le rapport ne prend pas en charge le regroupement ou l'empilement en fonction des champs supplémentaires que vous voyez. Contrairement aux choix principaux **Grouper par** , les champs **Regrouper par supplémentaires** ne sont pas filtrés. Si vous sélectionnez un champ non pris en charge, cela n'a aucun effet. ◦ Les limitations répertoriées pour le champ principal **Grouper par** s'appliquent également au champ **Regrouper par supplémentaire** . Pour plus d'informations, consultez Ajouter un groupe par ou empiler par supplémentaire.
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.

7. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

   a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

      La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

      Remarque :
      Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

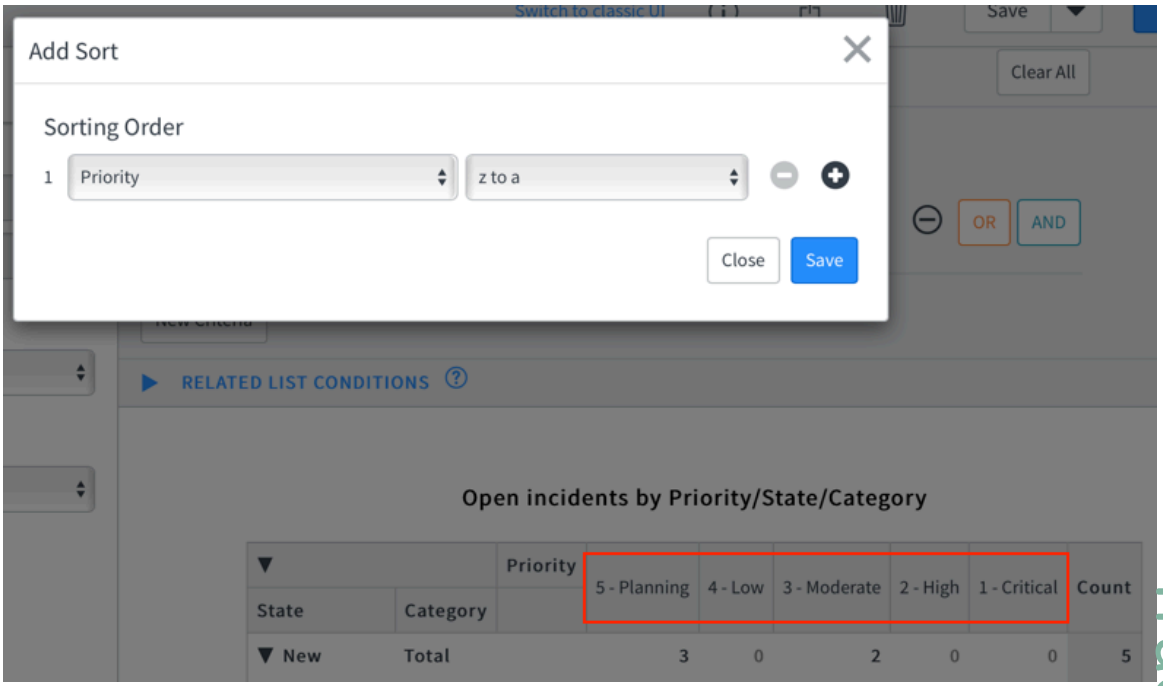
   b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.

Traduction automatique

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



8. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
9. **Facultatif :** Dans l'onglet **Style** , ajoutez et configurez un titre de rapport.
   Consultez Options de style de rapport de liste.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Cliquez sur l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers. Pour plus d'informations, consultez Partager un rapport.

  Remarque :

  - Le nombre de lignes par défaut dans un rapport de liste exporté au format PDF est de 1 000. Pour configurer cette valeur, saisissez sys_properties.list dans le navigateur de filtre, puis modifiez la propriété glide.pdf.max_rows. Pour plus d'informations, consultez : Ajouter une propriété système .
  - Malgré le filtrage de liste, les lignes exportées au format PDF compteront toutes les lignes d'enregistrement séquentiellement jusqu'à la limite d'exportation et s'afficheront comme vides pour les rôles empêchés par les ACL d'afficher des données restreintes.

- Configurer et utiliser les fonctions de liste

Traduction automatique

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

Créer un rapport de liste avec des colonnes de variables

Vous pouvez créer un rapport sous forme de liste avec des variables, des colonnes en fonction d'une source de données ou d'une table à laquelle des variables sont associées. Par exemple, si un élément possède une variable appelée **Stockage**, vous pouvez créer un rapport sous forme de liste avec une colonne pour les valeurs de cette variable.

Avant de commencer

Rôles requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez une source de rapport à laquelle des variables sont associées.
   Il existe deux types de sources de rapports. Pour les rapports de liste avec des variables, la source du rapport est généralement la table Service Catalog.
4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , saisissez **Liste** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

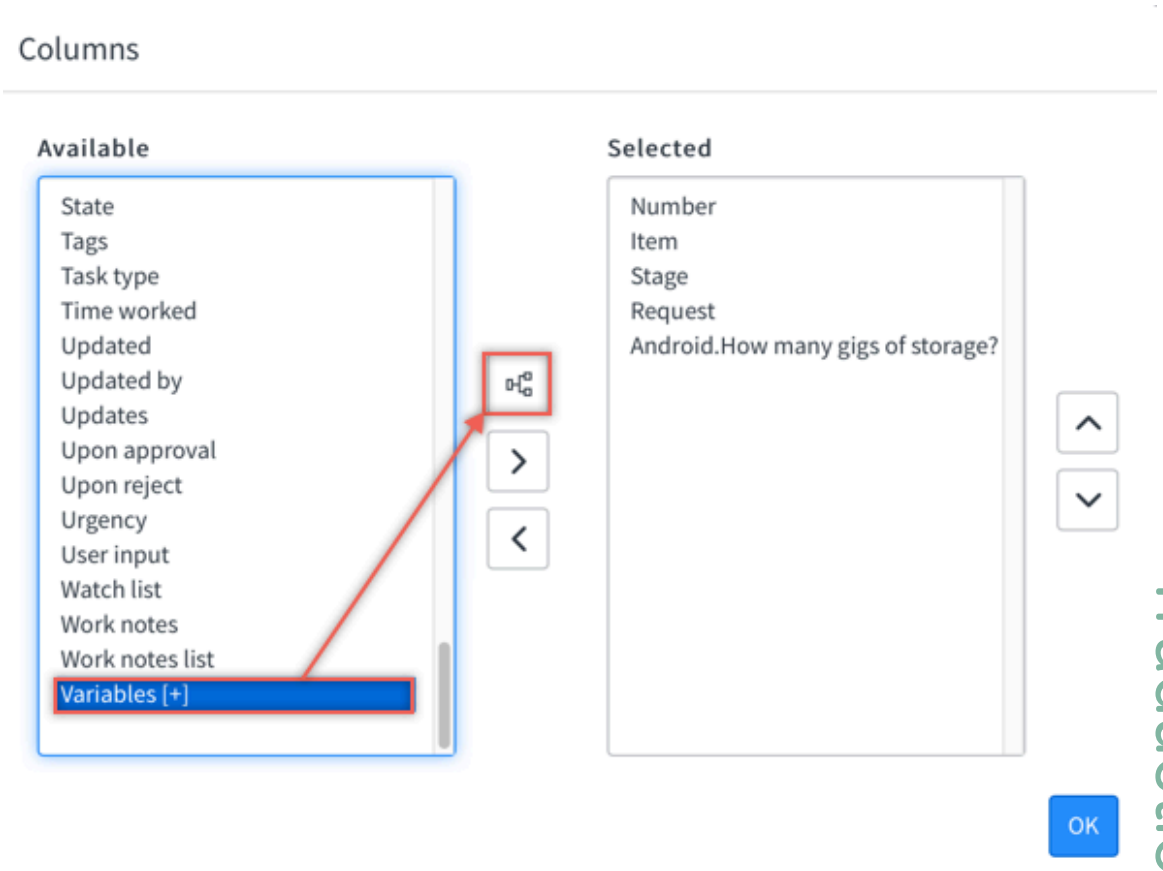
   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , cliquez sur **Choisir des colonnes** et sélectionnez **Variables [+]** dans la fenêtre Colonnes qui s'ouvre.

   Les variables [+] se trouvent en bas de la liste des colonnes disponibles.

   Selon la configuration du système, vous pouvez ajouter des champs à partir de tables qui étendent la table sélectionnée. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les tables étendues.
7. Cliquez sur l'icône de structure ( ) pour choisir un élément.

Traduction automatique

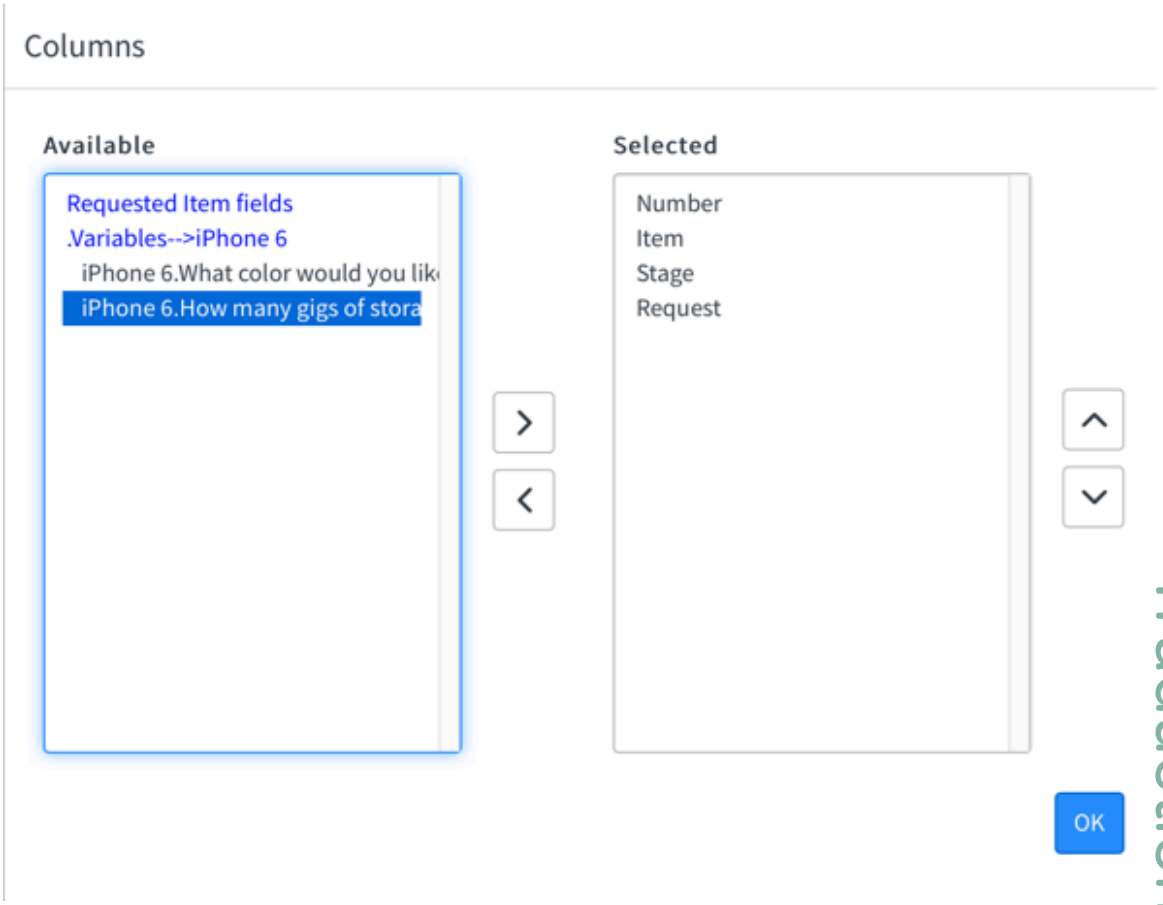
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



8. Sélectionnez un élément dans la liste Élément de catalogue qui s’affiche.
Les variables associées à l’élément sélectionné apparaissent alors dans la fenêtre **Colonnes** .

Traduction automatique

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



9. Sélectionnez et déplacez les variables vers la colonne **Sélectionné**, puis cliquez sur **OK.**
10. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configurer

Champ	Description
Grouper par	Regroupez les données du rapport en utilisant les valeurs de ce champ. Par exemple, dans un rapport d'incident regroupé par **groupe d'affectation**, tous les incidents qui appartiennent à Logiciel, Service Desk et Réseau sont placés dans des groupes distincts. Pour regrouper par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné. Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Il n'est pas possible de regrouper ou d'empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT. ◦ Le regroupement ou l'empilement par champs de variables ou de questions n'est pas pris en charge pour les rapports basés sur des vues de base de données.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Ajouter des options de groupement	Champs supplémentaires par lesquels regrouper le rapport. Lorsque vous sélectionnez des champs **supplémentaires grouper par** ou des champs de fonction, le rapport comprend un contrôle en bas qui vous permet de regrouper le rapport selon l'un des champs supplémentaires. Pour regrouper également par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description des champs sélectionnés Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Vous pouvez voir les choix dans la liste **Regrouper par supplémentaire** qui n'apparaissent pas dans la liste principale **Regrouper par** . Le rapport ne prend pas en charge le regroupement ou l'empilement en fonction des champs supplémentaires que vous voyez. Contrairement aux choix principaux **Grouper par** , les champs **Regrouper par supplémentaires** ne sont pas filtrés. Si vous sélectionnez un champ non pris en charge, cela n'a aucun effet. ◦ Les limitations répertoriées pour le champ principal **Grouper par** s'appliquent également au champ **Regrouper par supplémentaire** . Pour plus d'informations, consultez Ajouter un groupe par ou empiler par supplémentaire.
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.

11. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

    Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

    a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

    La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

    Remarque :
    Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

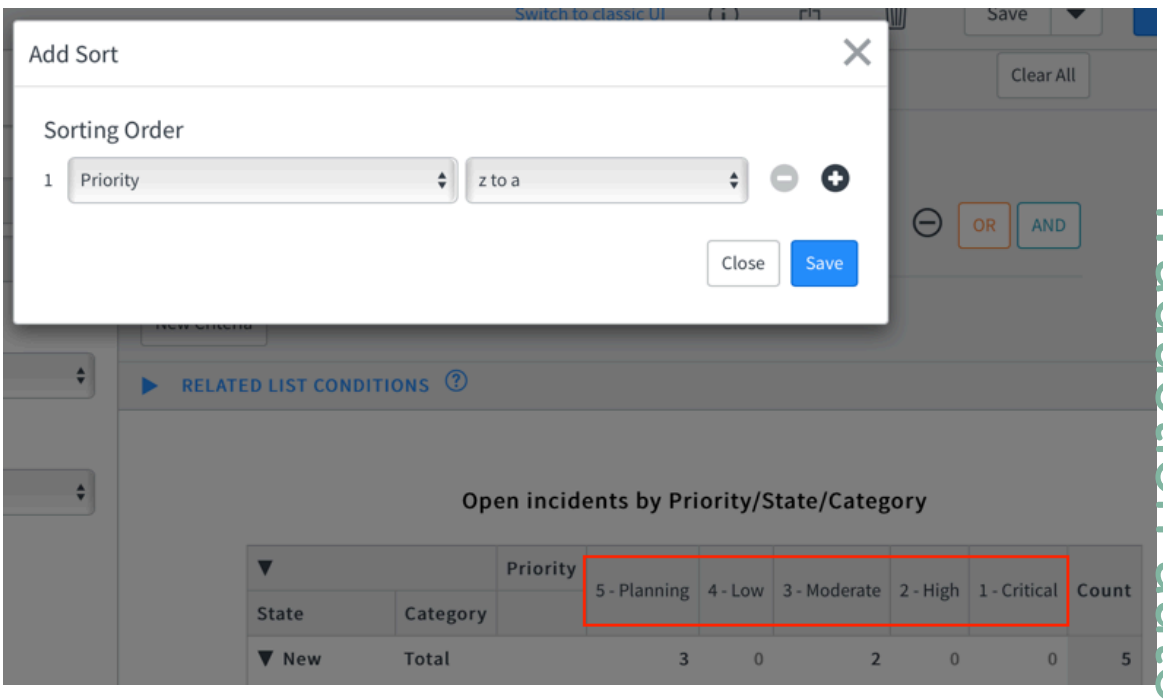
Traduction automatique

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

b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.



12. Facultatif : Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .

13. Facultatif : Dans l'onglet **Style** , ajoutez et configurez un titre de rapport.
Consultez Options de style de rapport de liste.

14. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Cliquez sur l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format

Traduction automatique

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

PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers. Pour plus d'informations, consultez Partager un rapport.

Remarque :

- Le nombre de lignes par défaut dans un rapport de liste exporté au format PDF est de 1 000. Pour configurer cette valeur, saisissez sys_properties.list dans le navigateur de filtre, puis modifiez la propriété glide.pdf.max_rows. Pour plus d'informations, consultez : Ajouter une propriété système .
- Malgré le filtrage de liste, les lignes exportées au format PDF compteront toutes les lignes d'enregistrement séquentiellement jusqu'à la limite d'exportation et s'afficheront comme vides pour les rôles empêchés par les ACL d'afficher des données restreintes.

Créer un rapport de liste avec des colonnes de questions

Vous pouvez créer un rapport sous forme de liste avec des colonnes de questions en fonction d'une source de données ou d'une table à laquelle des questions sont associées. Par exemple, si un formulaire invite un utilisateur à sélectionner la nature spécifique d'un problème, vous pouvez créer un rapport sous forme de liste qui répertorie les colonnes pour ces valeurs.

Avant de commencer

Rôles requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez une source de rapport à laquelle des variables sont associées.
   Il existe deux types de sources de rapports. Pour les rapports de liste avec des variables, la source du rapport est généralement la table Service Catalog.
4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , saisissez **Liste** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

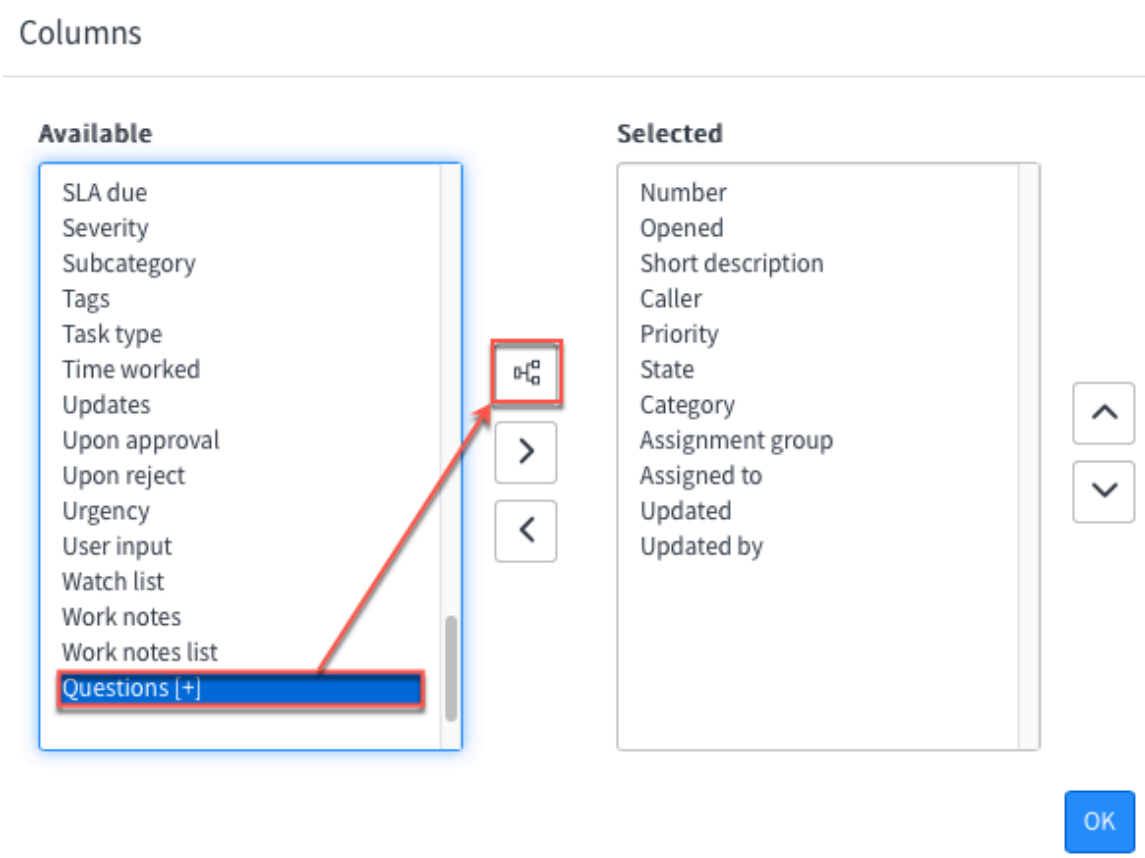
   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , cliquez sur **Choisir des colonnes** , puis sélectionnez **Questions [+]** dans la fenêtre Colonnes qui s'ouvre.

   Questions [+] se trouve au bas de la liste des colonnes disponibles.

   Selon la configuration du système, vous pouvez ajouter des champs à partir de tables qui étendent la table sélectionnée. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les tables étendues.
7. Cliquez sur l'icône de structure ( ) pour choisir un élément.

Traduction automatique

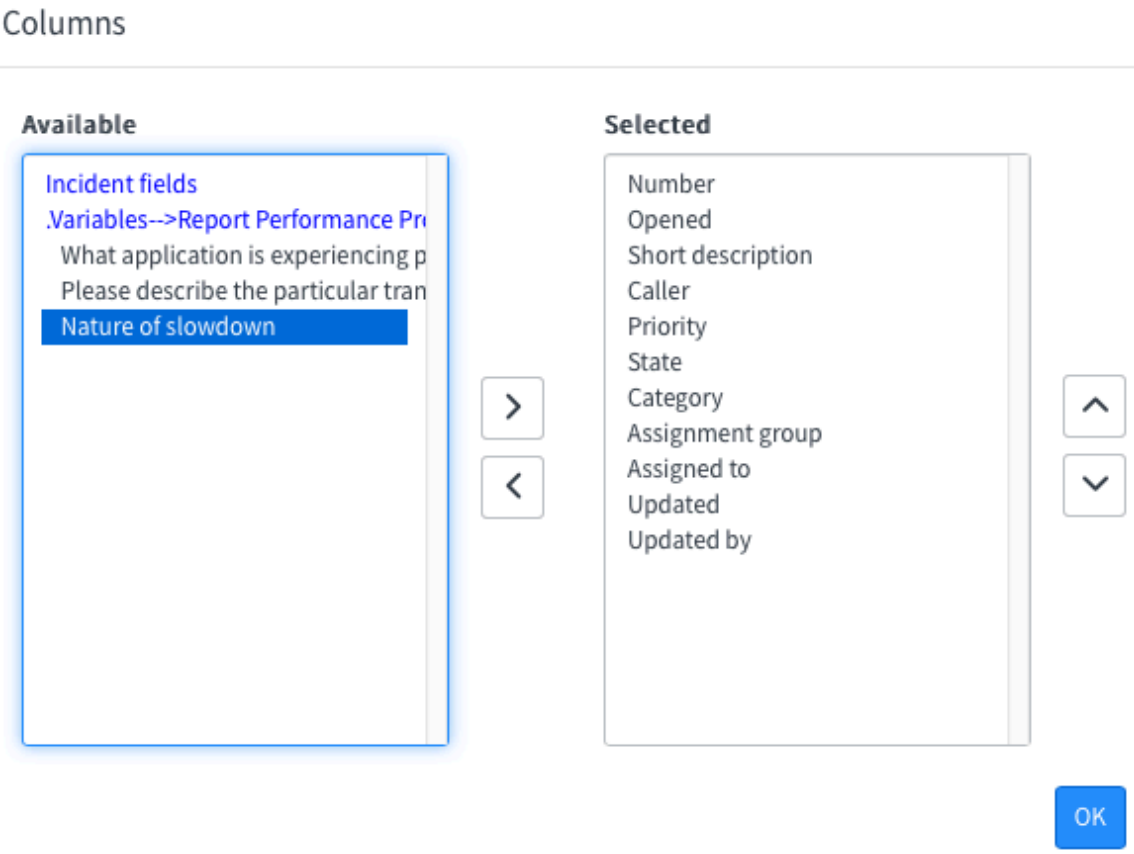
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



8. Sélectionnez un élément dans la liste Élément de catalogue qui s’affiche.
Les variables associées à l’élément sélectionné apparaissent alors dans la fenêtre **Colonnes** .

Traduction automatique

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



9. Sélectionnez et déplacez les questions vers la colonne **Sélectionné** , puis cliquez sur **OK**.
10. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configurer

Champ	Description
Grouper par	Regroupez les données du rapport en utilisant les valeurs de ce champ. Par exemple, dans un rapport d'incident regroupé par **groupe d'affectation**, tous les incidents qui appartiennent à Logiciel, Service Desk et Réseau sont placés dans des groupes distincts. Pour regrouper par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné. Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Il n'est pas possible de regrouper ou d'empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT. ◦ Le regroupement ou l'empilement par champs de variables ou de questions n'est pas pris en charge pour les rapports basés sur des vues de base de données.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Ajouter des options de groupement	Champs supplémentaires par lesquels regrouper le rapport. Lorsque vous sélectionnez des champs **supplémentaires grouper par** ou des champs de fonction, le rapport comprend un contrôle en bas qui vous permet de regrouper le rapport selon l'un des champs supplémentaires. Pour regrouper également par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description des champs sélectionnés Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Vous pouvez voir les choix dans la liste **Regrouper par supplémentaire** qui n'apparaissent pas dans la liste principale **Regrouper par** . Le rapport ne prend pas en charge le regroupement ou l'empilement en fonction des champs supplémentaires que vous voyez. Contrairement aux choix principaux **Grouper par** , les champs **Regrouper par supplémentaires** ne sont pas filtrés. Si vous sélectionnez un champ non pris en charge, cela n'a aucun effet. ◦ Les limitations répertoriées pour le champ principal **Grouper par** s'appliquent également au champ **Regrouper par supplémentaire** . Pour plus d'informations, consultez Ajouter un groupe par ou empiler par supplémentaire.
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.

11. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

    Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

    a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

    La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

    Remarque :
    Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

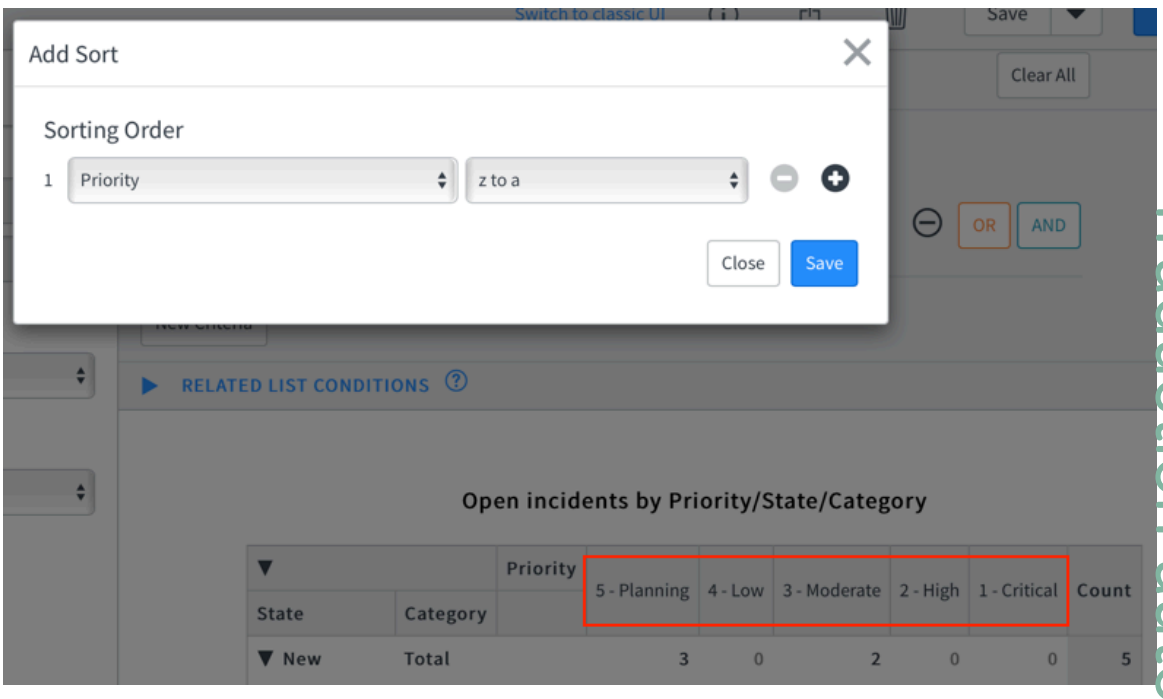
Traduction automatique

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

b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.



12. Facultatif : Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .

13. Facultatif : Dans l'onglet **Style** , ajoutez et configurez un titre de rapport.
Consultez Options de style de rapport de liste.

14. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Cliquez sur l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format

Traduction automatique

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

PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers. Pour plus d'informations, consultez Partager un rapport.

Remarque :
Le nombre de lignes par défaut dans un rapport de liste exporté au format PDF est de 1 000. Pour configurer cette valeur, saisissez sys_properties.list dans le navigateur de filtre, puis modifiez la propriété glide.pdf.max_rows. Pour plus d'informations, consultez : Ajouter une propriété système .

Options de style de rapport de liste

Ajouter un titre à votre rapport de liste Configurez la taille, la couleur et l'alignement du titre.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport de liste, vous pouvez ajouter un titre qui remplace le nom du rapport que vous fournissez dans l'onglet Données. Les utilisateurs avec qui vous partagez le rapport voient le nouveau titre au lieu du nom du rapport.

Options de style de rapport de liste

Champ	Description
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.

Regrouper les enregistrements dans les rapports de liste

Les rapports de listes de groupes ne peuvent afficher que les enregistrements de chaque groupe configurés pour apparaître dans une liste normale. Vous pouvez regrouper des lignes d'informations dans des rapports de liste par champs spécifiques. Vous ne pouvez pas regrouper les rapports de liste par variables de catalogue de services.

Une liste configurée pour afficher 100 enregistrements à la fois ne peut afficher que les 100 premiers enregistrements, quel que soit le nombre d'enregistrements dans ce groupe. La pagination n'est pas disponible au sein des groupes et vous ne pouvez pas accéder aux enregistrements restants sans quitter la liste de groupes. Pour accéder à tous les enregistrements d'un groupe :

Traduction automatique

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

- Augmentez la taille d'affichage de la liste.
- Cliquez sur l'en-tête du groupe pour revenir à une liste normale pour ce groupe avec la pagination activée.

Les rapports de liste ne prennent pas en charge la préférence utilisateur pour développer automatiquement les enregistrements groupés.

Les sections du rapport sont réduites par défaut. Dans cet exemple, une liste de produits est regroupée par fabricant et les éléments associés à Gateway sont développés.

Rapport de liste de groupes

Name ▲	Manufacturer	Asset tag	Operating System	CPU speed (MHz)
Manufacturer: (empty) (2)				
Manufacturer: Apple (474)				
Manufacturer: Asus (36)				
Manufacturer: Cyberpower (13)				
Manufacturer: Dell Inc. (197)				
Manufacturer: Gateway (9)				
*CAROL3-GATEWAY	Gateway	P1000038	Windows XP Professional	2,992
8400-053105	Gateway	P1000224	Windows XP Professional	3,391
DIANEK	Gateway	P1000051	Windows XP Professional	3,192
DX Series	Gateway	P1000241	Windows XP Professional	
JENREALTY	Gateway	P1000221	Windows XP Professional	3,192
KIRKK	Gateway	P1000111	Windows XP Professional	2,394
MEGANS	Gateway	P1000222	Windows XP Professional	2,793
OLGAS	Gateway	P1000163	Windows XP Professional	3,049
Product KIOSK	Gateway	P1000096	Windows XP	
Manufacturer: IBM (35)				
Manufacturer: iBUYPOWER (4)				

Exporter un rapport de liste vers Excel

Vous pouvez exporter un rapport de liste vers Excel en planifiant une exportation du rapport.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin.

Remarque :
Les restrictions créées par l'administrateur peuvent empêcher les utilisateurs disposant de ces rôles de voir l'option d'exportation.

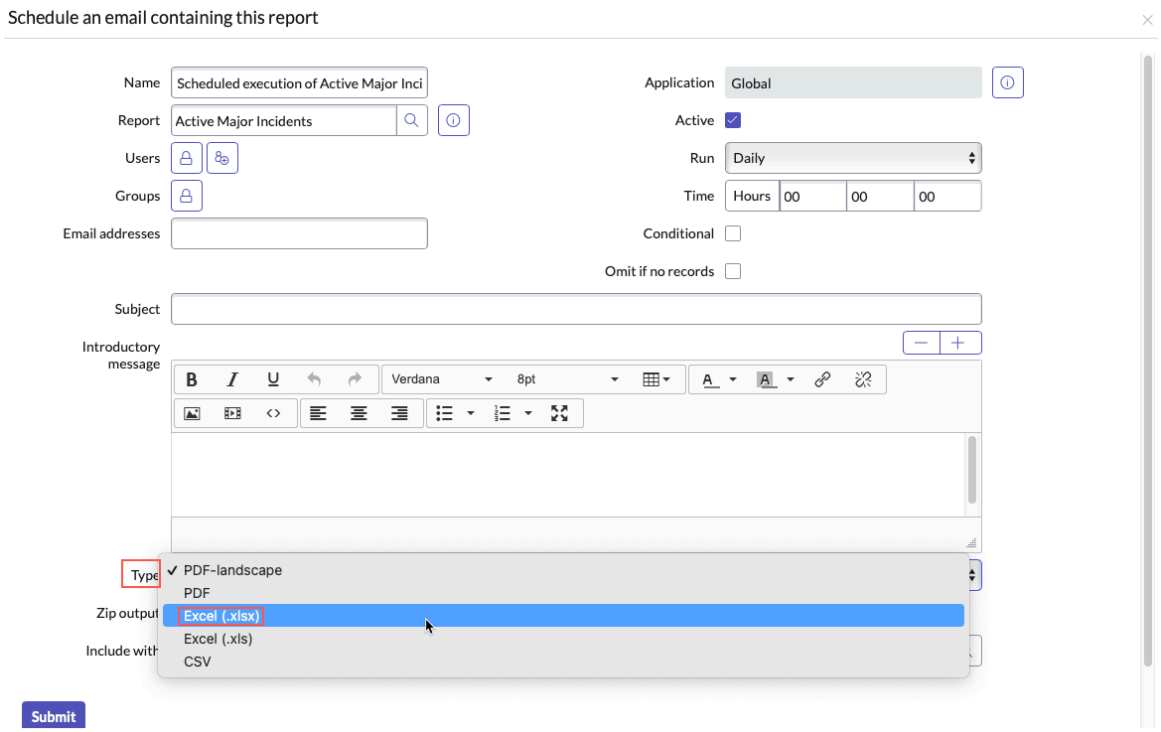
Procédure

1. Accédez à la **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Ouvrez le rapport de liste que vous souhaitez exporter.
3. Sélectionnez l'icône **Partage** ( ), puis sélectionnez **Planifier**.
4. Planifiez l'exportation d'un rapport de liste enregistrée sous forme de feuille de calcul Excel.

Traduction automatique

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

Spécifiez **le type** comme feuille de calcul Excel. Excel affiche les valeurs de durée des rapports en millisecondes, plutôt qu'au format « <x> jours <a> heures ». Pour plus d'informations, consultez Planifier les e-mails des rapports.



Résultats

Les destinataires du rapport planifié le reçoivent sous la forme d'une feuille de calcul Excel.

Exporter la liste des plateformes vers Excel

Une liste affiche un ensemble d'enregistrements à partir d'une table. Vous pouvez exporter des informations à partir de listes dans l'environnement classique vers une feuille de calcul.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun, mais vous devez disposer des droits pour afficher la liste.

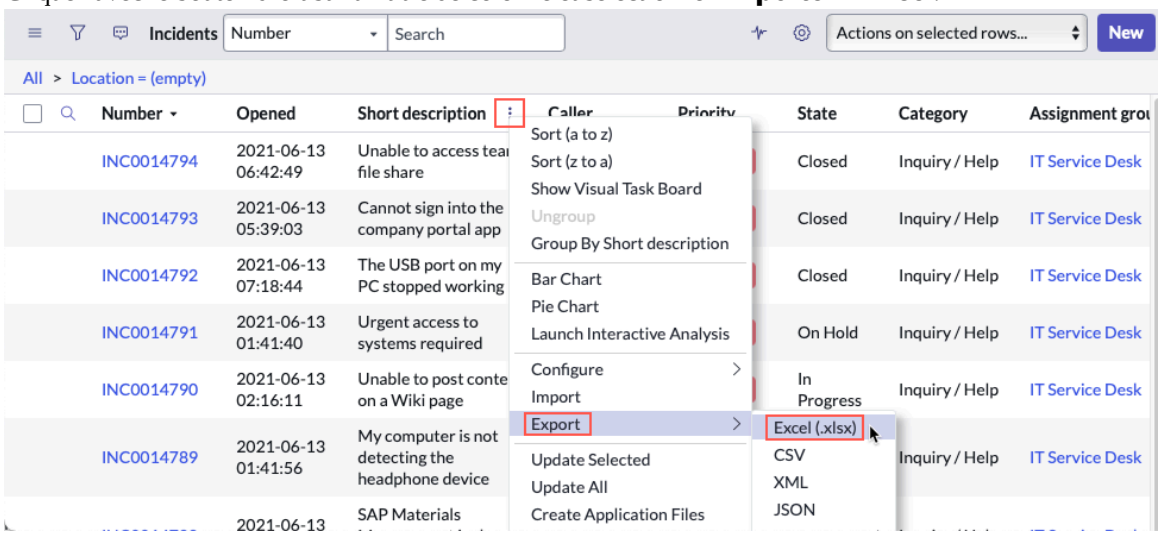
Pour plus d'informations, consultez Lists in the classic environment .

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la liste que vous souhaitez exporter.
2. Cliquez avec le bouton droit sur un titre de colonne et sélectionnez **Exporter** > **Excel**.



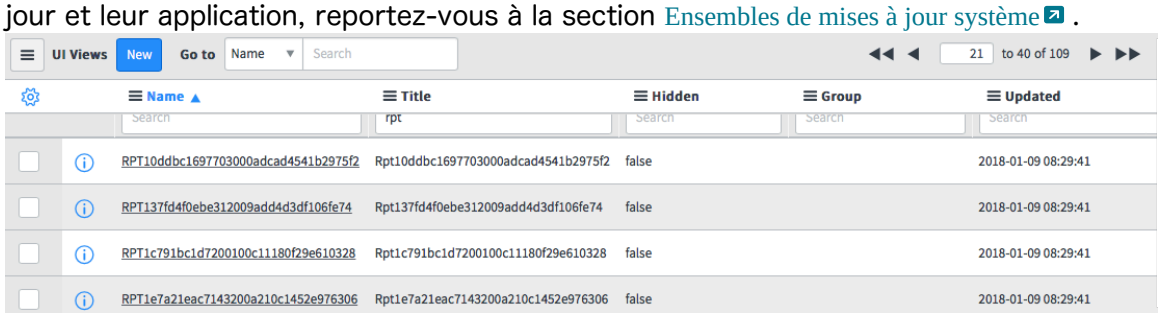
Application de configurations de colonnes de rapport de liste avec un ensemble de mises à jour

Les colonnes configurées dans les rapports de liste peuvent être déplacées vers une autre instance en validant un ensemble de mises à jour.

Les colonnes de rapport de liste configurées ne sont pas automatiquement appliquées à une instance lorsque vous validez un ensemble de mises à jour. Les rapports de liste sont affichés à l'aide des vues de l'interface utilisateur créées chaque fois que vous enregistrez un rapport. Pour vous assurer que les colonnes configurées s'affichent dans un rapport de liste ou sur un widget de tableau de bord dans une autre instance :

1. Dans la table Vue de l'interface utilisateur, recherchez le sys_id de l'enregistrement de vue du rapport (RPT) pour vos changements.
2. Ajoutez-le à l'ensemble de mises à jour.

Pour en savoir plus sur l'ajout de configurations personnalisées à un ensemble de mises à jour et leur application, reportez-vous à la section Ensembles de mises à jour système .



Rapports de carte

Les rapports de carte affichent des données sur une carte. Vous pouvez afficher des données sous la forme d'une carte thermique géographique ( ) ou afficher des points de données spécifiques ( ).

Traduction automatique

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

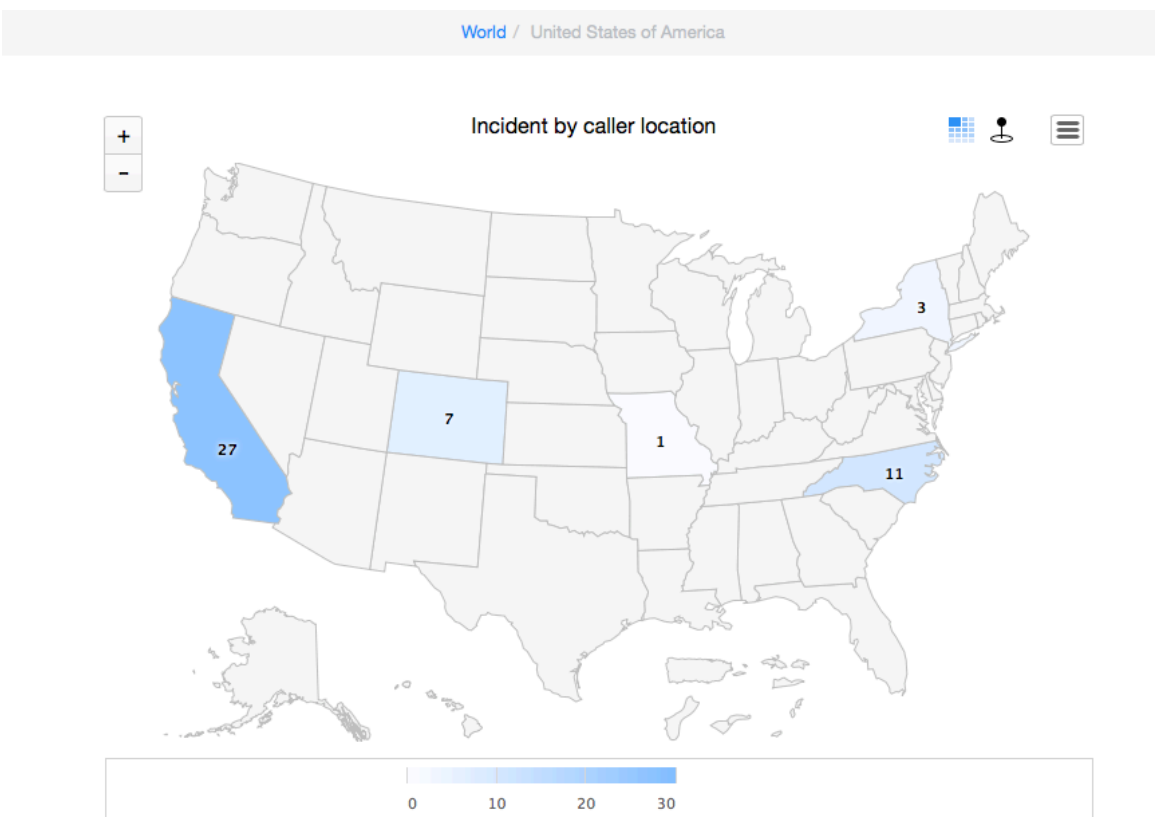
Effectuez un zoom avant sur une carte pour obtenir une vue plus détaillée. En mode carte thermique, cliquez sur n'importe quelle région de la carte qui contient des données pour explorer sa carte.

Remarque :
Enregistrez le rapport de carte pour l'explorer. Vous ne pouvez pas analyser les rapports non enregistrés.

Le niveau le plus bas d'une hiérarchie de cartes ne peut afficher que des points de données. Cliquez sur les données de ce niveau le plus bas pour afficher les données dans la vue de liste, ou dans la vue d'exploration si une vue a été configurée.

Limitations

- Les cartes ne sont pas prises en charge dans les versions 7 et 8 d'Internet Explorer.
- Les rapports de carte ne peuvent pas être enregistrés en tant qu'images sur Internet Explorer versions 7 à 9, Firefox versions 31 à 37, Safari 5 ou toutes les versions du navigateur Edge. Pour de meilleurs résultats, utilisez Chrome pour utiliser des rapports cartographiques.
- Les rapports cartographiques ne peuvent pas être exportés au format PDF, mais peuvent être enregistrés sous forme d'images.
- Ce type de rapport ne peut pas être exécuté en tant que rapport planifié.



Créer un rapport de carte

Créez un rapport cartographique pour tracer vos données sur une carte thermique géographique ou avec des emplacements d'épingle pour des points de données spécifiques.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , entrez **Carte** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Afficher la table de données	Sélectionnez cette option pour afficher les données du rapport dans une liste sous le rapport. La liste s'affiche sur les tableaux de bord dans lesquels le rapport est ajouté. Toutes les visualisations de rapport affichent les données du rapport lorsque la propriété système glide.ui.section508 est définie sur **vrai**. La propriété glide.ui.section508 remplace le champ Afficher la **table de données** .
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Agrégation	Calcul mathématique à effectuer sur les données. La valeur par défaut est **Nombre**, qui indique le nombre d'enregistrements sélectionnés. Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l'agrégation dans** cette liste. Si vous regroupez le rapport par champ et sélectionnez un agrégat **moyen** , vous obtenez la moyenne de chaque groupe. Si une valeur Total est affichée, il s'agit de la moyenne de ces moyennes de groupe, et non des valeurs de champ individuelles. Sélectionnez **Minimum** ou **Maximum** pour afficher la valeur maximale ou minimale pour chaque segment du rapport.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Pour plus d'informations sur les options d'agrégation, reportez-vous à Agrégation dans la génération de rapports. Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme**, **Nombre distinct**, **Minimum** ou **Maximum**, vous pourrez peut-être agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Pour plus d'informations sur l'agrégation sur les valeurs de devise FX, consultez Valeurs de devises FX dans les rapports.
Mapper ces données	Données que vous souhaitez tracer sur la carte. Seules les données qu'un administrateur de rapports a préparées comme source de la carte sont disponibles.
Définir la carte	Carte de départ pour le rapport. Vous pouvez effectuer un zoom avant, mais pas un zoom arrière sur cette carte.

7. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
8. Dans l'onglet **Style** , configurez l'apparence du rapport.
   Renseignez les champs comme il convient.

Options de style de rapport de carte

Champ	Description
Général	
Utiliser les couleurs de la carte thermique	Case à cocher pour utiliser différentes couleurs pour indiquer différentes valeurs sur la carte. Si vous décochez cette case, tous les emplacements géographiques contenant des données sont affichés dans la même couleur.
Couleur des scores élevés	Couleur pour indiquer les valeurs élevées.
Couleur des scores faibles	Couleur pour indiquer les valeurs basses.
Afficher les étiquettes de données	Case à cocher pour afficher la valeur de chaque point de données.
Afficher les étiquettes géographiques	Case à cocher pour afficher les noms des objets géographiques sur la carte, tels que les pays, les régions et les États.

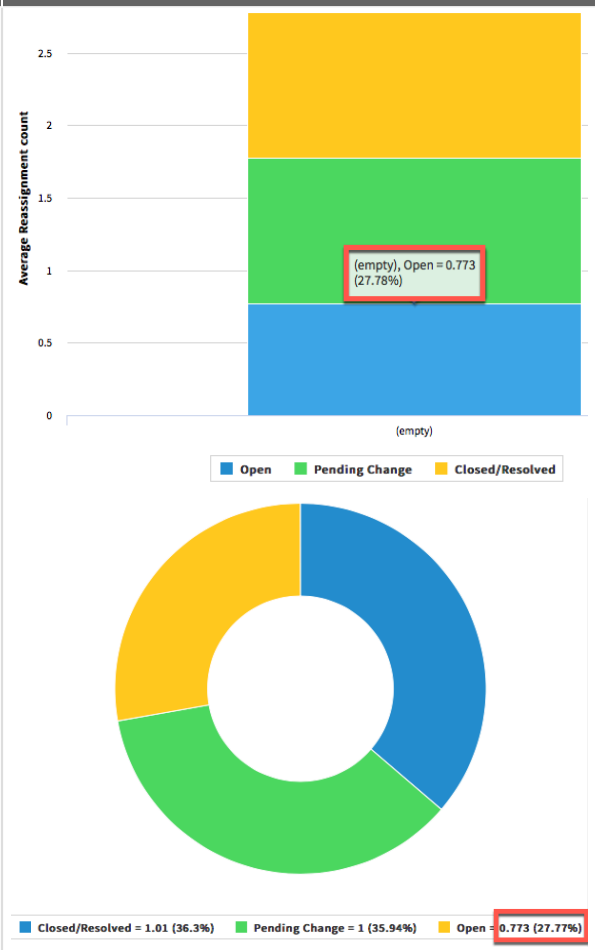
Traduction automatique

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

Champ	Description
Taille de graphique personnalisée	Case à cocher pour spécifier la largeur et la hauteur du rapport en pixels. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Largeur du graphique	Largeur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 600. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Hauteur du diagramme	Hauteur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 450. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Taille du diagramme	Taille du graphique. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est décochée. Les options sont **Petit**, **Moyen** et **Grand**. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Vue d'exploration vers le bas	Vue de liste à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne un segment d'un rapport pour lequel aucun type de rapport d'exploration vers le bas n'est spécifié. Cette vue est également utilisée lorsque l'utilisateur atteint le niveau d'exploration le plus bas d'un rapport. Reportez-vous à la section Configurer la mise en page de la liste . Si vous spécifiez une **exploration vers le bas du rapport**, la **vue Exploration vers le bas** est ignorée. Pour plus d'informations, consultez Définir une exploration vers le bas du rapport.
Précision décimale	Nombre de décimales à afficher. Vous pouvez afficher de zéro à quatre décimales. Valeur par défaut : 2. Pour modifier la valeur par défaut, créez la propriété système glide.chart.decimal.precision et spécifiez la valeur. **Remarque :** Les étiquettes de pourcentage ne changent pas en conséquence avec la précision décimale spécifiée.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	
Titre	
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. ○ **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. ○ **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. ○ **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position du titre du graphique personnalisé	Case à cocher pour spécifier les coordonnées X et Y pour la position du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .

Traduction automatique

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

Champ	Description
Position sur l'axe des X du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers la droite ou vers la gauche. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour déplacer le titre du graphique vers la droite, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre vers la gauche, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Position sur l'axe des Y du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers le haut ou vers le bas. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour remonter le titre du graphique, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre du graphique vers le bas, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Alignement vertical du titre	Comment le titre du graphique est aligné verticalement. Ce champ s'affiche lorsque la **position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Champs de l'onglet Légende (disponibles uniquement lorsque des couleurs sont utilisées sur le rapport)	
Afficher la légende	Case à cocher pour afficher la légende d'un graphique. Cette case à cocher s'affiche lorsqu'un champ **Grouper par** est sélectionné sur le formulaire de rapport. Les légendes sont tronquées par défaut. Pour ajuster les longueurs de troncation, configurez les propriétés `glide.chart.label.legend.truncate_to` et `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de génération de rapports.
Alignement horizontal de la légende	Comment la légende est alignée horizontalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Alignement vertical de la légende	Comment la légende est alignée verticalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Afficher la bordure de la légende	Case à cocher pour afficher une bordure autour de la légende. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Aligner à gauche le texte de légende	Cochez la case pour aligner à gauche le texte de la légende lorsque le rapport est affiché dans un navigateur. Par défaut, le texte de la légende est centré. Lorsque le rapport est exporté au format PDF, PNG ou JPG, la légende reste centrée. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.

9. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.

Traduction automatique

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

Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .

10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez partager le rapport avec des utilisateurs et des groupes, ajouter le rapport à un tableau de bord et publier le rapport sur le Web.

Tableaux croisés dynamiques à plusieurs niveaux

Les tableaux croisés dynamiques à plusieurs niveaux affichent des données agrégées réparties en plusieurs dimensions dans une seule table. Ils affichent des cellules distinctes pour chaque combinaison de valeurs de ligne et de colonne, ainsi qu'un sous-total de colonne pour chaque ligne de premier niveau. Les informations agrégées sont présentées en haut à gauche du graphique.

Vous pouvez également créer des tableaux croisés dynamiques à plusieurs niveaux avec des colonnes et des lignes contenant des variables. Consultez Utiliser les variables du catalogue de services dans un rapport.

Vous pouvez développer et réduire les lignes du tableau pour afficher les détails du graphique, ou uniquement les sous-totaux. La ligne supérieure d'un rapport sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux est toujours visible.

Remarque :

- Certaines configurations de lignes empêchent le graphique d'afficher des informations sur les sous-totaux, par exemple lorsqu'une colonne de chaîne a la même valeur de texte, mais avec des cassettes de caractères différentes.
- Vous ne pouvez planifier ce type de rapport qu'au format PDF.

Traduction automatique

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

Tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux avec sous-totaux et lignes étendues

Multilevel Pivot Report Example

▼		Active	false				true	Count
		State	Closed	New	In Progress	On Hold	Resolved	
Last name	Name							
▼ (empty)	Total			5		1		6
	(empty)			5		1		6
▼ Anglin	Total		1		5			6
	Sales		1		5			6
▼ Goodliffe	Total		4		4			8
	Development		4		4			8
▼ Johnson	Total		1		1	1		3
	Sales		1		1	1		3
▼ Loo	Total		6		1	1		8
	Development		6		1	1		8
▶ Luddy	Total				2	1		3
▶ Richman	Total		1		1		2	4
▶ User	Total		3		6	2		11
▶ Whitherspoon	Total		1					1
▶ Wilson	Total		3					3
Count			20	5	20	6	2	53

Traduction automatique

Créer un rapport sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux

Créez un rapport sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux pour afficher les données agrégées réparties selon plusieurs mesures dans une seule table.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

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

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , entrez **Tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configurer

Champ	Description
Sélectionner des colonnes	Un ou plusieurs champs à utiliser comme colonnes de graphique. Le graphique affiche les données réparties selon une combinaison de valeurs de lignes et de colonnes. Vous pouvez sélectionner jusqu'à trois colonnes. Cliquez sur l'icône d'information ( ) pour obtenir une description des champs sélectionnés

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Il n’est pas possible d’effectuer un regroupement par le champ **Balises** .
Sélectionner des lignes	Un ou plusieurs champs à utiliser comme lignes de graphique. Le graphique affiche les données réparties selon une combinaison de valeurs de lignes et de colonnes. Vous pouvez sélectionner jusqu’à cinq lignes. Cliquez sur l’icône d’information (ⓘ) pour obtenir une description des champs sélectionnés **Remarque :** Le champ **Balises** n’est pas pris en charge pour les rapports croisés dynamiques à plusieurs niveaux.
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l’exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Agrégation	Calcul mathématique à effectuer sur les données. La valeur par défaut est **Nombre**, qui indique le nombre d’enregistrements sélectionnés. Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l’agrégation dans** cette liste. Si vous regroupez le rapport par champ et sélectionnez un agrégat **moyen** , vous obtenez la moyenne de chaque groupe. Si une valeur Total est affichée, il s’agit de la moyenne de ces moyennes de groupe, et non des valeurs de champ individuelles. Sélectionnez **Minimum** ou **Maximum** pour afficher la valeur maximale ou minimale pour chaque segment du rapport. Pour plus d’informations sur les options d’agrégation, reportez-vous à Agrégation dans la génération de rapports. Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme**, **Nombre distinct**, **Minimum** ou **Maximum**, vous pourrez peut-être agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Pour plus d’informations sur l’agrégation sur les valeurs de devise FX, consultez Valeurs de devises FX dans les rapports.
Définir le formatage de la valeur	Vous permet de configurer le mode d’affichage des valeurs numériques dans les rapports, y compris la précision décimale, l’arrondi, les unités de durée

Traduction automatique

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

Champ	Description
	minimale et maximale et les abréviations des unités de durée. Consultez Mise en forme des valeurs dans les rapports. **Remarque :** La précision décimale ne fonctionne pas sur les champs de devise.
Nombre maximal de groupes	Nombre maximal de groupes que la condition **Grouper par** renvoie. Les groupes avec les valeurs les plus élevées sont affichés en premier. Tous les groupes au-delà de la limite sont regroupés dans un seul groupe **Autre**. Si vous sélectionnez **Afficher tout**, tous les groupes jusqu'à une limite de 50 sont affichés. Le reste des résultats est regroupé sous la **catégorie Autre**.
Afficher autre	Case à cocher pour inclure le groupe Autre dans le rapport. Le groupe Autre contient les données de tous les groupes qui dépassent le nombre spécifié dans **Nombre maximal de groupes**.

Remarque :
Par défaut, les champs d'devise comportent deux décimales. Avec l'option **Définir la mise en forme des valeurs** , vous pouvez configurer une précision décimale pour 0 à 4 décimales.

7. **Facultatif :** Sélectionnez **Default expanded (Développé par défaut**) pour afficher le rapport avec les lignes développées.
   Dans le cas contraire, le rapport s'affichera avec toutes les lignes réduites.

Rapport sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux avec lignes réduites et développées

Open incidents by Priority/State/Category

Click here to expand or collapse all rows

State	Category	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	5 - Planning	Count
▼ New	Total	0	0	2	0	3	5
	Inquiry / Help			1	0	2	3
	Software	0	0	1	0	0	1
	Network	0	0	0	0	1	1
▶ In Progress	Total			3	0	2	20
▶ On Hold	Total	4	0	1	1	0	6
Count		15	4	6	1	5	31

Expanded rows

Collapsed rows

8. **Facultatif :** Cochez **les cases Afficher les lignes des lignes** et **Afficher les lignes des colonnes** pour afficher les lignes qui séparent les cellules du rapport.

Traduction automatique

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

Open incidents by Priority/State/Category

▶ State	Category	Priority	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	5 - Planning	Count
▶ New	Total		0	0	2	0	3	5
▶ In Progress	Total		11	4	3	0	2	20
▶ On Hold	Total		4	0	1	1	0	6
Count			15	4	6	1	5	31

9. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

   a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

   La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

   Remarque :
   Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

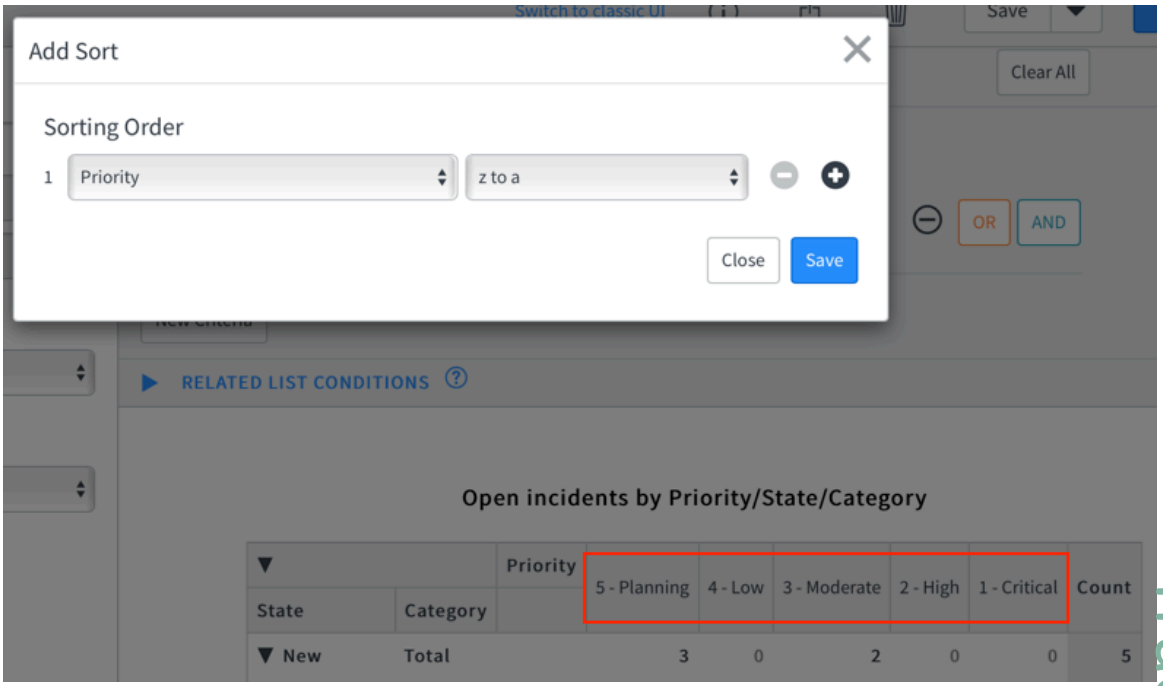
   b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.

Traduction automatique

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



10. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
    Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
11. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
12. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.
- Effectuez une recherche sur le site Community pour obtenir plus d'informations ou d'aide sur les rapports sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux.

Créer un rapport sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux avec des colonnes et des lignes variables

Vous pouvez créer un rapport sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux avec des variables, des colonnes et des lignes en fonction d'une source de données ou d'une table à laquelle des variables sont associées. Les variables sont des descriptions d'éléments de catalogue.

Avant de commencer

Rôles requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger () pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , entrez **Tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , cliquez sur **Sélectionner des colonnes**.

   Dans la liste Disponible de la fenêtre **Colonnes croisées dynamiques à plusieurs niveaux** , sélectionnez les colonnes que vous souhaitez utiliser dans le rapport et déplacez-les vers la liste **Sélectionné** .

Traduction automatique

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

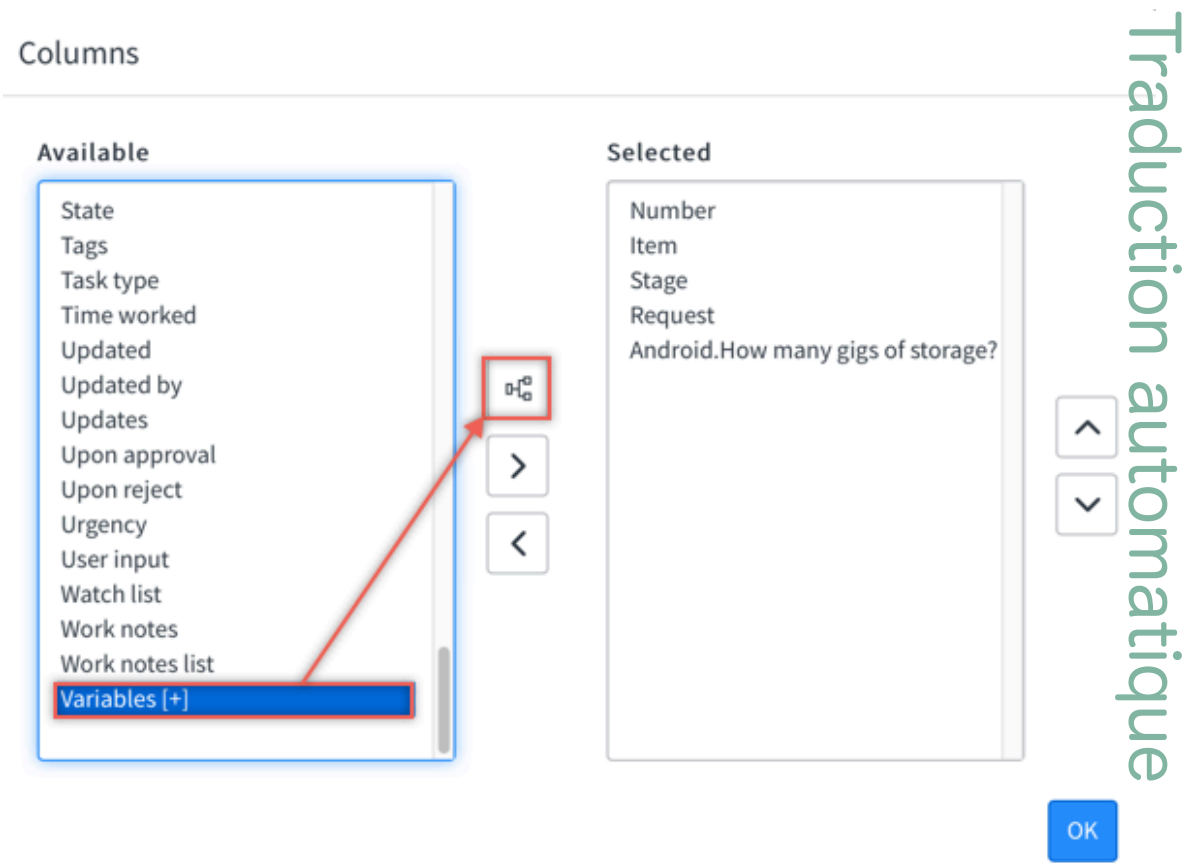
Remarque :
Il n’est pas possible de regrouper ou d’empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT.

Selon la configuration du système, vous pouvez ajouter des champs à partir de tables qui étendent la table sélectionnée comme source de données du rapport. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les tables étendues.

7. Sélectionnez les variables à utiliser en tant que colonnes :

   a. Sélectionnez un ou plusieurs champs à utiliser comme colonnes de rapport.
   La visualisation du rapport affiche des données ventilées par une combinaison de valeurs de ligne et de colonne. Vous pouvez sélectionner jusqu’à trois colonnes, y compris les variables.

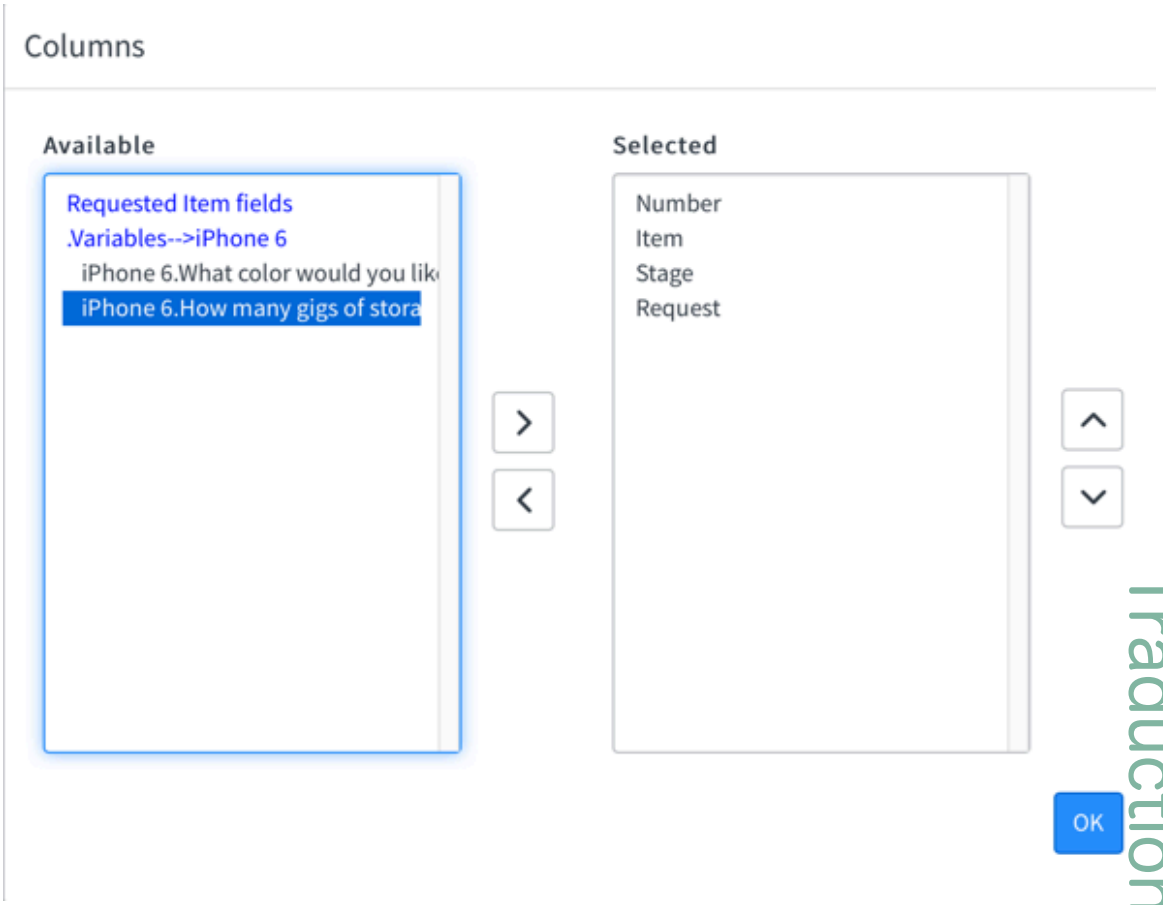
   b. Sélectionnez **Variables [+]** et cliquez sur l’icône de structure ( ) pour choisir un élément.



   c. Sélectionnez un **élément de catalogue** dans la fenêtre contextuelle.
   Les variables associées à l’élément apparaissent dans la fenêtre **Colonnes** .

Traduction automatique

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



d. Déplacez les variables sélectionnées vers la colonne **Sélectionné** , puis cliquez sur **OK**. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description des champs sélectionnés

8. Cliquez sur **Sélectionner des lignes** pour sélectionner un ou plusieurs champs à utiliser comme lignes de rapport.

Vous sélectionnez des lignes de la même manière que vous sélectionnez des colonnes.

Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description des champs sélectionnés.

La visualisation du rapport affiche des données ventilées par une combinaison de valeurs de ligne et de colonne. Vous pouvez sélectionner jusqu'à cinq lignes, y compris les variables.

Remarque :
Il n'est pas possible de regrouper ou d'empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT.

9. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configurer

Champ	Description
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Agrégation	Calcul mathématique à effectuer sur les données. La valeur par défaut est **Nombre**, qui indique le nombre d'enregistrements sélectionnés. Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l'agrégation dans** cette liste. Si vous regroupez le rapport par champ et sélectionnez un agrégat **moyen** , vous obtenez la moyenne de chaque groupe. Si une valeur Total est affichée, il s'agit de la moyenne de ces moyennes de groupe, et non des valeurs de champ individuelles. Sélectionnez **Minimum** ou **Maximum** pour afficher la valeur maximale ou minimale pour chaque segment du rapport. Pour plus d'informations sur les options d'agrégation, reportez-vous à Agrégation dans la génération de rapports. Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme**, **Nombre distinct**, **Minimum** ou **Maximum**, vous pourrez peut-être agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Pour plus d'informations sur l'agrégation sur les valeurs de devise FX, consultez Valeurs de devises FX dans les rapports.
Définir le formatage de la valeur	Vous permet de configurer le mode d'affichage des valeurs numériques dans les rapports, y compris la précision décimale, l'arrondi, les unités de durée minimale et maximale et les abréviations des unités de durée. Consultez Mise en forme des valeurs dans les rapports. **Remarque :** La précision décimale ne fonctionne pas sur les champs de devise.
Nombre maximal de groupes	Nombre maximal de groupes que la condition **Grouper par** renvoie. Les groupes avec les valeurs les plus élevées sont affichés en premier. Tous les groupes au-delà de la limite sont regroupés dans un seul groupe **Autre**. Si vous sélectionnez **Afficher tout**, tous les groupes jusqu'à une limite de 50 sont affichés. Le reste des résultats est regroupé sous la **catégorie Autre**.
Afficher autre	Case à cocher pour inclure le groupe Autre dans le rapport. Le groupe Autre contient les données de tous les groupes qui dépassent le nombre spécifié dans **Nombre maximal de groupes**.

Remarque :
Par défaut, les champs d'devise comportent deux décimales. Avec l'option **Définir la mise en forme des valeurs** , vous pouvez configurer une précision décimale pour 0 à 4 décimales.

Traduction automatique

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

10. Facultatif : Cochez **les cases Afficher les lignes des lignes** et **Afficher les lignes des colonnes** pour afficher les lignes qui séparent les cellules du rapport.

Open incidents by Priority/State/Category

▶		Priority	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	5 - Planning	Count
State	Category							
▶ New	Total		0	0	2	0	3	5
▶ In Progress	Total		11	4	3	0	2	20
▶ On Hold	Total		4	0	1	1	0	6
Count			15	4	6	1	5	31

11. Facultatif : Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

Remarque :
Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

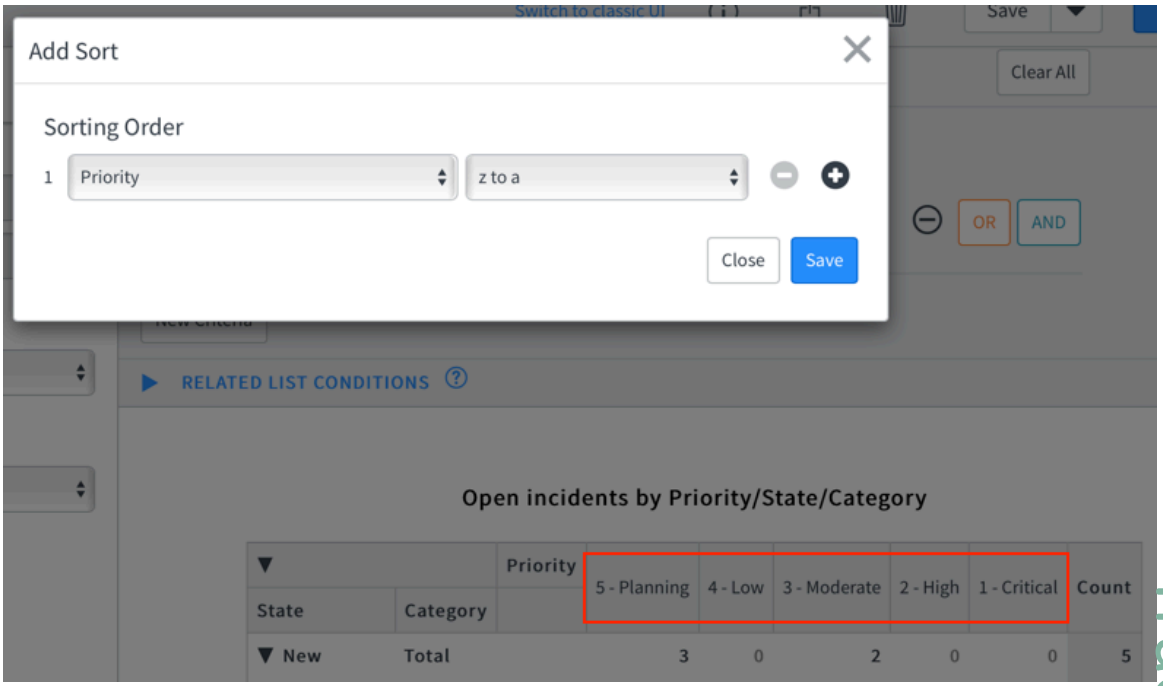
b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.

Traduction automatique

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



12. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
    Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
13. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
14. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.
- Effectuez une recherche sur le site Community pour obtenir plus d'informations ou d'aide sur les rapports sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux.

Options de style de rapport sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux

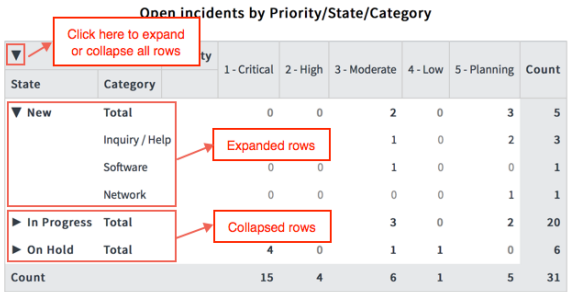
Modifiez l'apparence de votre tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

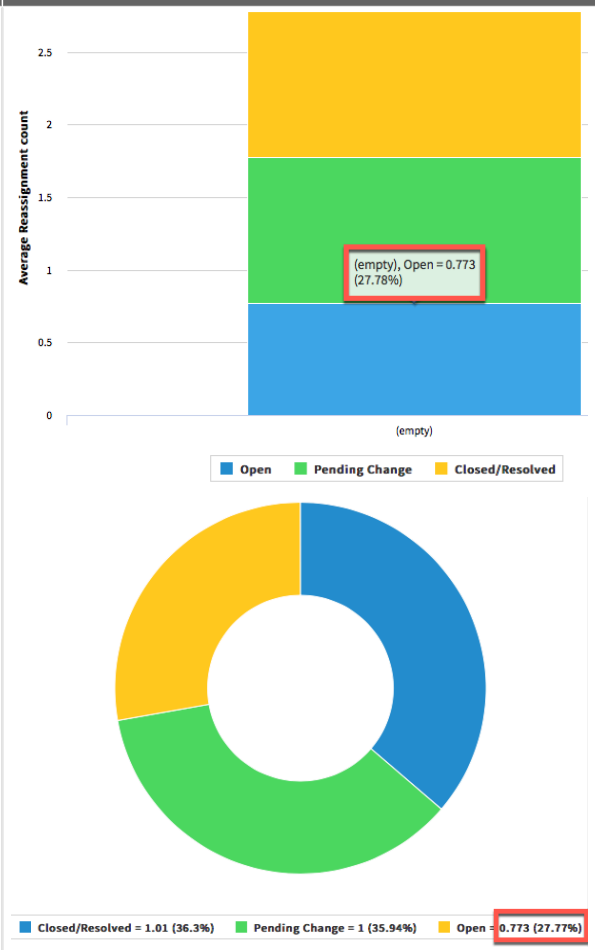
Options de style de rapport sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux

Champ	Description
Général	
Afficher zéro	Cochez cette case pour afficher le nombre **0** lorsque la valeur d'une cellule est 0. Décochez cette case pour afficher une cellule vide lorsque la valeur de la cellule est 0. Applicable lorsque **l'agrégation** est **Count (Agrégation**) ou **Count Distinct (Nombre distinct**).
Étendu par défaut	Cochez cette case pour développer toutes les lignes lorsque le rapport est affiché. Effacez ce chéquier pour réduire toutes les lignes lorsque le rapport est affiché. 
Afficher les bordures des lignes	Cochez cette case pour afficher les lignes entre les lignes du rapport.
Afficher les bordures des colonnes	Cochez cette case pour afficher les lignes entre les colonnes du rapport.
Vue d'exploration vers le bas	Vue de liste à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne un segment d'un rapport pour lequel aucun type de rapport d'exploration vers le bas n'est spécifié. Cette vue est également utilisée lorsque l'utilisateur atteint le niveau d'exploration le plus bas d'un rapport. Reportez-vous à la section Configurer la mise en page de la liste . Si vous spécifiez une **exploration vers le bas du rapport**, la **vue Exploration vers le bas** est ignorée. Pour plus d'informations, consultez Définir une exploration vers le bas du rapport.
Modifier les règles de coloriage	Cliquez sur ce lien hypertexte pour configurer la façon dont les cellules et le texte des cellules contenant des valeurs numériques sont colorés dans le rapport. Vous pouvez créer des règles pour définir les couleurs utilisées en fonction des opérateurs et des valeurs. Par exemple, vous pouvez spécifier que toute valeur supérieure à 5 s'affiche en rouge. Consultez Créer des règles de coloration pour les rapports croisés dynamiques à plusieurs niveaux. **Remarque :** Il n'est pas possible d'appliquer des règles de coloration aux cellules Total dans les rapports croisés dynamiques à plusieurs niveaux.
Précision décimale	Nombre de décimales à afficher. Vous pouvez afficher de zéro à quatre décimales. Valeur par défaut : 2. Pour modifier la valeur par défaut, créez la propriété système glide.chart.decimal.precision et spécifiez la valeur. **Remarque :** Les étiquettes de pourcentage ne changent pas en conséquence avec la précision décimale spécifiée.

Traduction automatique

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

Options de style de rapport sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux (suite)

Champ	Description
	
Titre	
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .

Traduction automatique

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

Options de style de rapport sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux (suite)

Champ	Description
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Alignement vertical du titre	Comment le titre du graphique est aligné verticalement. Ce champ s'affiche lorsque la **position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.

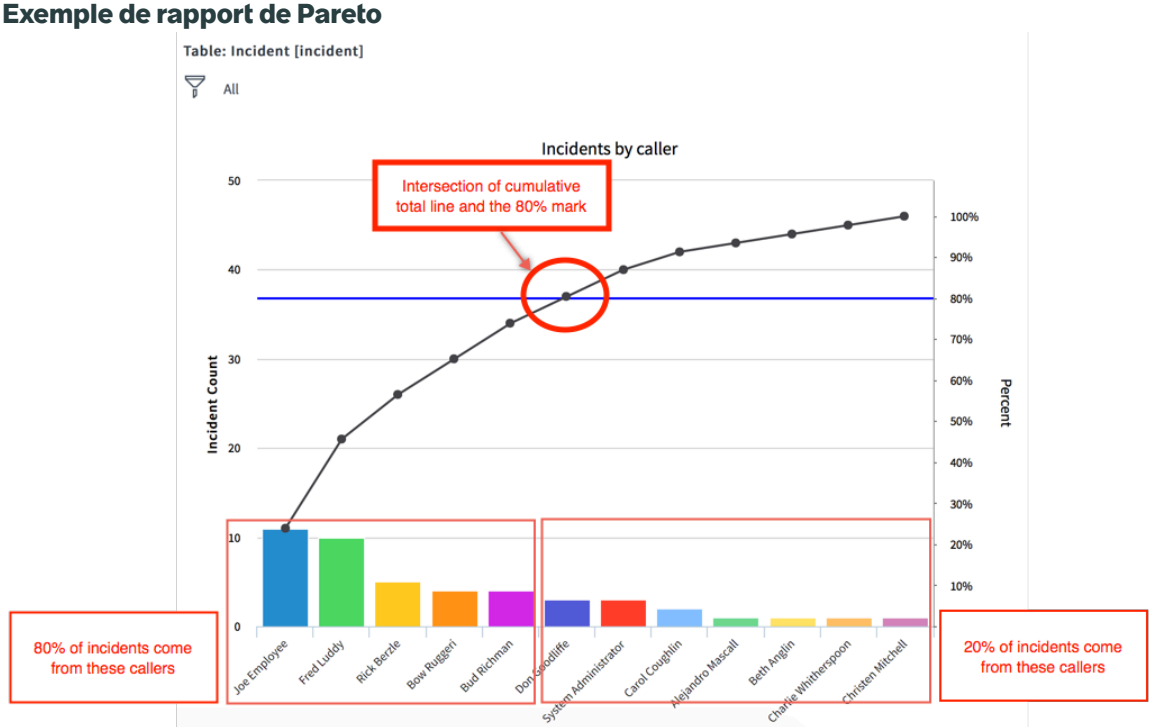
Rapports de Pareto

Les diagrammes de Pareto vous aident à identifier la dimension la plus importante dans un vaste ensemble de dimensions. Les colonnes affichent les données dans l'ordre décroissant. Une ligne affiche le pourcentage cumulé.

Les diagrammes de Pareto contiennent à la fois des histogrammes et des graphiques linéaires. Les barres affichent les données par ordre décroissant, de gauche à droite, et le graphique linéaire affiche les totaux cumulatifs de chaque catégorie dans le même ordre. L'axe Y de gauche représente le nombre d'enregistrements, et l'axe Y de droite représente le pourcentage cumulé du nombre total d'enregistrements évalués. La ligne bleue au niveau des 80 % permet de déterminer quelles données sont les plus influentes dans le processus. Les données à gauche de l'intersection du graphique linéaire et de la marque de 80 % ont le plus grand effet sur le résultat global.

La figure ci-dessous montre que cinq appelants représentent 80 % des appels incidents, tandis que sept représentent les 20 % restants.

Exemple de rapport de Pareto



Traduction automatique

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

Créer un rapport de Pareto

Créez un rapport de Pareto pour identifier les facteurs les plus importants dans un vaste ensemble de facteurs. Les colonnes affichent les données dans l'ordre décroissant, tandis qu'une courbe affiche le pourcentage cumulé.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , entrez **Pareto** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

Traduction automatique

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

L’application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.

6. Dans l’onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configurer

Champ	Description
Grouper par	Regroupez les données du rapport en utilisant les valeurs de ce champ. Par exemple, dans un rapport d’incident regroupé par **groupe d’affectation**, tous les incidents qui appartiennent à Logiciel, Service Desk et Réseau sont placés dans des groupes distincts. Pour regrouper par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l’icône d’information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné. Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Il n’est pas possible de regrouper ou d’empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT. ◦ Le regroupement ou l’empilement par champs de variables ou de questions n’est pas pris en charge pour les rapports basés sur des vues de base de données.
Ajouter des options de groupement	Champs supplémentaires par lesquels regrouper le rapport. Lorsque vous sélectionnez des champs **supplémentaires grouper par** ou des champs de fonction, le rapport comprend un contrôle en bas qui vous permet de regrouper le rapport selon l’un des champs supplémentaires. Pour regrouper également par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l’icône d’information (ⓘ) pour obtenir une description des champs sélectionnés Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Vous pouvez voir les choix dans la liste **Regrouper par supplémentaire** qui n’apparaissent pas dans la liste principale **Regrouper par** . Le rapport ne prend pas en charge le regroupement ou l’empilement en fonction des champs supplémentaires que vous voyez. Contrairement aux choix principaux **Grouper par** , les champs **Regrouper par supplémentaires** ne sont pas filtrés. Si vous sélectionnez un champ non pris en charge, cela n’a aucun effet. ◦ Les limitations répertoriées pour le champ principal **Grouper par** s’appliquent également au champ **Regrouper par supplémentaire** . Pour plus d'informations, consultez Ajouter un groupe par ou empiler par supplémentaire.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Afficher la table de données	Sélectionnez cette option pour afficher les données du rapport dans une liste sous le rapport. La liste s'affiche sur les tableaux de bord dans lesquels le rapport est ajouté. Toutes les visualisations de rapport affichent les données du rapport lorsque la propriété système glide.ui.section508 est définie sur **vrai**. La propriété glide.ui.section508 remplace le champ Afficher la **table de données** .
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Nombre maximal de groupes	Nombre maximal de groupes que la condition **Grouper par** renvoie. Les groupes avec les valeurs les plus élevées sont affichés en premier. Tous les groupes au-delà de la limite sont regroupés dans un seul groupe **Autre**. Si vous sélectionnez **Afficher tout**, tous les groupes jusqu'à une limite de 50 sont affichés. Le reste des résultats est regroupé sous la **catégorie Autre**.
Afficher autre	Case à cocher pour inclure le groupe Autre dans le rapport. Le groupe Autre contient les données de tous les groupes qui dépassent le nombre spécifié dans **Nombre maximal de groupes**.

7. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

   a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

      La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

      Remarque :
      Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

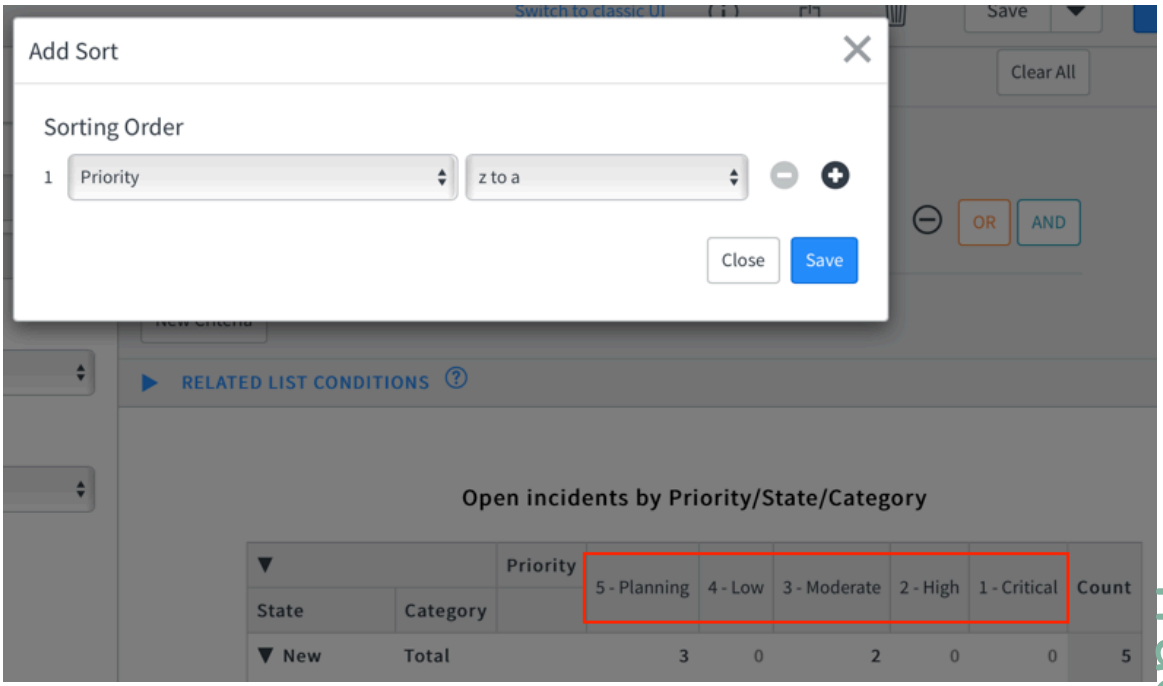
   b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.

Traduction automatique

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



8. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
9. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.

Options de style du rapport de Pareto

Modifiez l'apparence de votre rapport de Pareto.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
La ligne de pourcentage des totaux cumulés n'est pas configurable. Il ne peut pas être désactivé et la couleur ne peut pas être modifiée.

Traduction automatique

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

Options de style du diagramme de Pareto

Champ	Description
Général	
Couleur de graphique	Source des couleurs utilisées dans le rapport. Si vous n'empilez pas le rapport par champ, vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : • **Utiliser une couleur** : sélectionnez une seule couleur prédéfinie dans le **champ Couleur du graphique**. • **Utiliser la palette de couleurs** : sélectionnez une palette de couleurs à partir des palettes de couleurs système prédéfinies. • **Utiliser les couleurs des graphiques** : utilisez les couleurs définies dans **Rapports** > **Couleurs des graphiques**. Si vous empilez le rapport, sélectionnez l'une des options suivantes : • **Utiliser la palette de couleurs** : sélectionnez une palette de couleurs à partir des palettes de couleurs système prédéfinies. • **Utiliser plusieurs couleurs** : définissez un ensemble personnalisé de **couleurs** à l'aide de codes hexadécimaux. Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de couleurs. • **Utiliser les couleurs des graphiques** : utilisez les couleurs définies dans **Rapports** > **Couleurs des graphiques**. Pour en savoir plus sur les différences entre ces options, reportez-vous à la section Couleurs prédéfinies dans les rapports.
Définir la couleur	Couleur utilisée dans le rapport. Ce champ **s'affiche lorsque vous sélectionnez Utiliser une couleur** dans la liste **Couleur du graphique** . Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour faire votre choix dans la liste **Définitions de couleurs** .
Définir la palette	Palette de couleurs utilisée dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser la palette de couleurs** dans la liste Couleur du **graphique** . Les palettes sont définies dans la table Combinaison de couleurs du graphique [pa_chart_color_scheme].
Couleurs	Couleurs utilisées dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser plusieurs couleurs** dans la liste **Couleur du graphique** . Saisissez une liste de codes de couleur hexadécimaux séparés par des virgules. Ces couleurs sont indépendantes des couleurs système prédéfinies que les palettes de couleurs et les couleurs des graphiques utilisent. **Remarque :** Il n'est pas possible d'utiliser des valeurs hexadécimales de transparence.
Afficher les étiquettes de données	Sélectionnez cette option pour afficher la valeur actuelle de chaque barre. Ce champ est disponible lorsque vous sélectionnez Aucun dans la liste **Empilé par** ou s'il n'y a pas de liste **Empilé par** . • Sélectionnez **Étiquettes de données au milieu** pour afficher les étiquettes au milieu de chaque barre. • Sélectionnez **Autoriser le chevauchement des étiquettes de données** pour remplacer la séparation par défaut des étiquettes dans la visualisation.

Traduction automatique

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

Options de style du diagramme de Pareto (suite)

Champ	Description
Taille de graphique personnalisée	Case à cocher pour spécifier la largeur et la hauteur du rapport en pixels. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Largeur du graphique	Largeur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 600. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Hauteur du diagramme	Hauteur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 450. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Taille du diagramme	Taille du graphique. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est décochée. Les options sont **Petit**, **Moyen** et **Grand**. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Vue d'exploration vers le bas	Vue de liste à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne un segment d'un rapport pour lequel aucun type de rapport d'exploration vers le bas n'est spécifié. Cette vue est également utilisée lorsque l'utilisateur atteint le niveau d'exploration le plus bas d'un rapport. Reportez-vous à la section Configurer la mise en page de la liste . Si vous spécifiez une **exploration vers le bas du rapport**, la **vue Exploration vers le bas** est ignorée. Pour plus d'informations, consultez Définir une exploration vers le bas du rapport.
Titre	
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .

Traduction automatique

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

Options de style du diagramme de Pareto (suite)

Champ	Description
Position du titre du graphique personnalisé	Case à cocher pour spécifier les coordonnées X et Y pour la position du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position sur l'axe des X du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers la droite ou vers la gauche. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour déplacer le titre du graphique vers la droite, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre vers la gauche, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Position sur l'axe des Y du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers le haut ou vers le bas. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour remonter le titre du graphique, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre du graphique vers le bas, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Alignement vertical du titre	Comment le titre du graphique est aligné verticalement. Ce champ s'affiche lorsque la **position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Axe	
Axe Y et axe X	Axe pour lequel configurer les titres, l'apparence et les étiquettes.
Titre	Titre de l'axe.
Taille du titre	Taille du titre de l'axe en pixels. La valeur par défaut est 12.
Titre en gras	Cochez cette case pour afficher le titre de l'axe dans une police de caractères gras.
Titre en gras	Cochez cette case pour afficher le titre de l'axe dans une police de caractères gras.
Opposé	Dans l'onglet **Axe des X** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des X sur le côté droit du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des Y en haut du rapport plutôt qu'en bas.
Afficher la grille	Dans l'onglet **Axe** X, cochez cette case pour afficher les lignes de grille horizontales sur le rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher les lignes de grille verticales en haut du rapport.
Grille en pointillé	Cochez cette case pour afficher des lignes de grille en pointillés au lieu de lignes continues.

Traduction automatique

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

Options de style du diagramme de Pareto (suite)

Champ	Description
Taille de l'étiquette de l'axe X/Y	Dans l'onglet **Axe** X, spécifiez la taille des étiquettes des lignes du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , spécifiez la taille des étiquettes des colonnes du rapport.
Étiquette en gras	Cochez cette case pour afficher les étiquettes du rapport en gras.

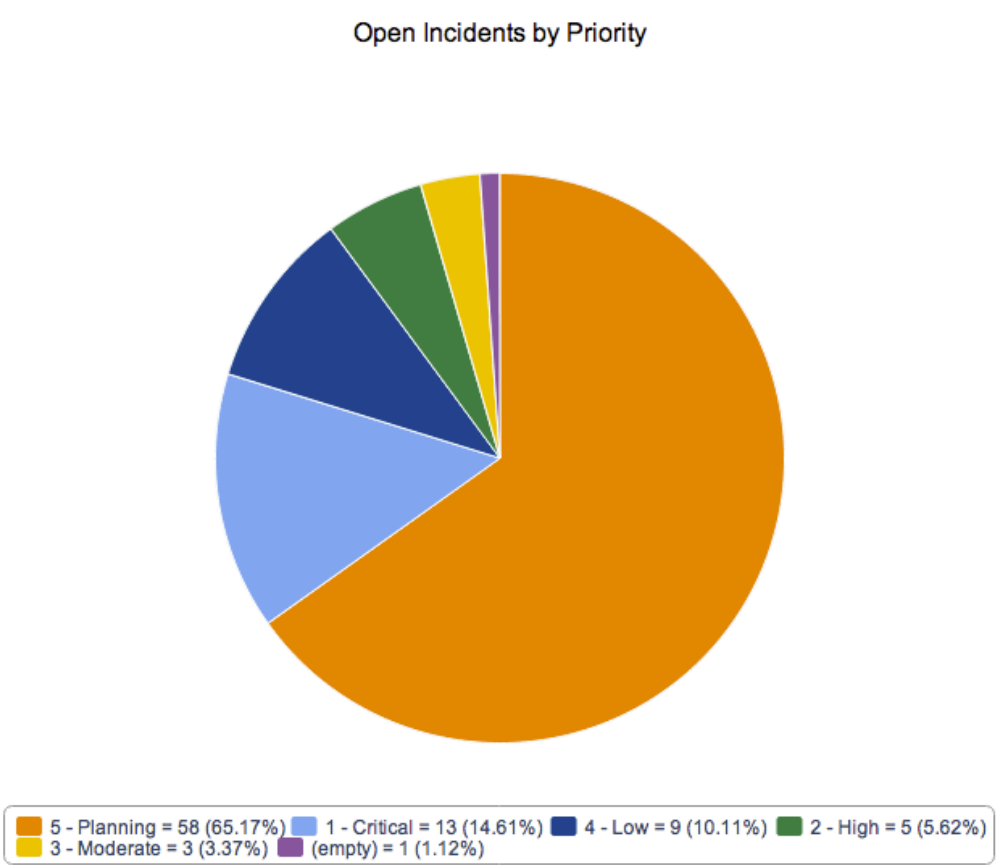
Camemberts

Les graphiques circulaires montrent les proportions qui composent un tout.

Vous pouvez utiliser un graphique à secteurs pour afficher des éléments tels que les incidents ouverts par priorité. Par exemple, supposons qu'une organisation dispose d'une politique selon laquelle les incidents critiques ne peuvent jamais dépasser 40 % de tous les incidents ouverts. Étant donné qu'il existe toujours des incidents ouverts de différents niveaux de priorité, vous pouvez voir rapidement à l'aide d'un graphique circulaire quand le nombre d'incidents dépasse les plages acceptables. Ce graphique montre que 14,61 % des incidents ouverts sont critiques.

Remarque :
Cette visualisation des données est prise en charge sur Mobile Platform. Pour plus d'informations, consultez Pie charts for mobile et Mobile dashboard preview .

Graphique à secteurs



Traduction automatique

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

Créer un graphique à secteurs

Créez un graphique à secteurs pour comparer la taille des catégories individuelles à l'ensemble.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , entrez **Secteur** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

Traduction automatique

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

L’application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.

6. Dans l’onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configurer

Champ	Description
Grouper par	Regroupez les données du rapport en utilisant les valeurs de ce champ. Par exemple, dans un rapport d’incident regroupé par **groupe d’affectation**, tous les incidents qui appartiennent à Logiciel, Service Desk et Réseau sont placés dans des groupes distincts. Pour regrouper par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l’icône d’information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné. Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Il n’est pas possible de regrouper ou d’empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT. ◦ Le regroupement ou l’empilement par champs de variables ou de questions n’est pas pris en charge pour les rapports basés sur des vues de base de données.
Ajouter des options de groupement	Champs supplémentaires par lesquels regrouper le rapport. Lorsque vous sélectionnez des champs **supplémentaires grouper par** ou des champs de fonction, le rapport comprend un contrôle en bas qui vous permet de regrouper le rapport selon l’un des champs supplémentaires. Pour regrouper également par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l’icône d’information (ⓘ) pour obtenir une description des champs sélectionnés Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Vous pouvez voir les choix dans la liste **Regrouper par supplémentaire** qui n’apparaissent pas dans la liste principale **Regrouper par** . Le rapport ne prend pas en charge le regroupement ou l’empilement en fonction des champs supplémentaires que vous voyez. Contrairement aux choix principaux **Grouper par** , les champs **Regrouper par supplémentaires** ne sont pas filtrés. Si vous sélectionnez un champ non pris en charge, cela n’a aucun effet. ◦ Les limitations répertoriées pour le champ principal **Grouper par** s’appliquent également au champ **Regrouper par supplémentaire** . Pour plus d'informations, consultez Ajouter un groupe par ou empiler par supplémentaire.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Afficher la table de données	Sélectionnez cette option pour afficher les données du rapport dans une liste sous le rapport. La liste s'affiche sur les tableaux de bord dans lesquels le rapport est ajouté. Toutes les visualisations de rapport affichent les données du rapport lorsque la propriété système glide.ui.section508 est définie sur **vrai**. La propriété glide.ui.section508 remplace le champ Afficher la **table de données** .
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Agrégation	Calcul mathématique à effectuer sur les données. La valeur par défaut est **Nombre**, qui indique le nombre d'enregistrements sélectionnés. Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l'agrégation dans** cette liste. Si vous regroupez le rapport par champ et sélectionnez un agrégat **moyen** , vous obtenez la moyenne de chaque groupe. Si une valeur Total est affichée, il s'agit de la moyenne de ces moyennes de groupe, et non des valeurs de champ individuelles. Sélectionnez **Minimum** ou **Maximum** pour afficher la valeur maximale ou minimale pour chaque segment du rapport. Pour plus d'informations sur les options d'agrégation, reportez-vous à Agrégation dans la génération de rapports. Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme**, **Nombre distinct**, **Minimum** ou **Maximum**, vous pourrez peut-être agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Pour plus d'informations sur l'agrégation sur les valeurs de devise FX, consultez Valeurs de devises FX dans les rapports.
Définir le formatage de la valeur	Vous permet de configurer le mode d'affichage des valeurs numériques dans les rapports, y compris la précision décimale, l'arrondi, les unités de durée minimale et maximale et les abréviations des unités de durée. Consultez Mise en forme des valeurs dans les rapports. **Remarque :** La précision décimale ne fonctionne pas sur les champs de devise.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nombre maximal de groupes	Nombre maximal de groupes que la condition **Grouper par** renvoie. Les groupes avec les valeurs les plus élevées sont affichés en premier. Tous les groupes au-delà de la limite sont regroupés dans un seul groupe **Autre**. Si vous sélectionnez **Afficher tout**, tous les groupes jusqu'à une limite de 50 sont affichés. Le reste des résultats est regroupé sous la **catégorie Autre**.
Afficher autre	Case à cocher pour inclure le groupe Autre dans le rapport. Le groupe Autre contient les données de tous les groupes qui dépassent le nombre spécifié dans **Nombre maximal de groupes**.

7. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

   a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

      La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

      Remarque :
      Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

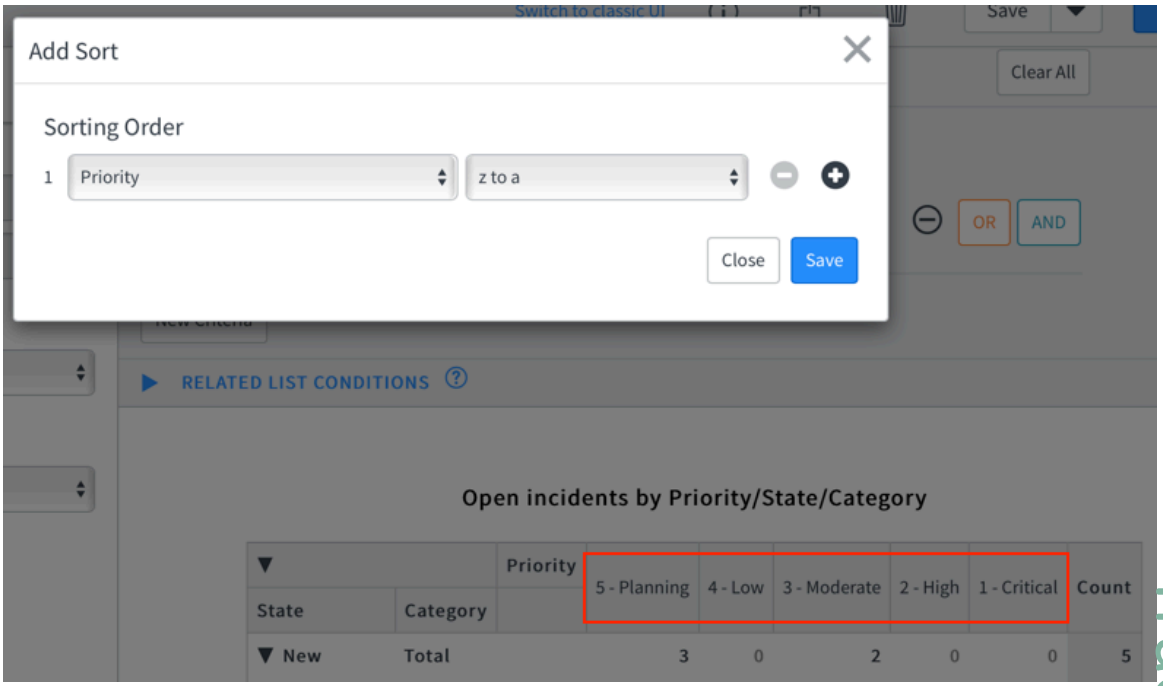
   b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.

Traduction automatique

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



8. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
9. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.

Options de style de graphique à secteurs

Modifiez l'apparence de votre graphique à secteurs.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

Options de style de graphique

Champ	Description
Général	
Couleur de graphique	Source des couleurs utilisées dans le rapport. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Traduction automatique

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

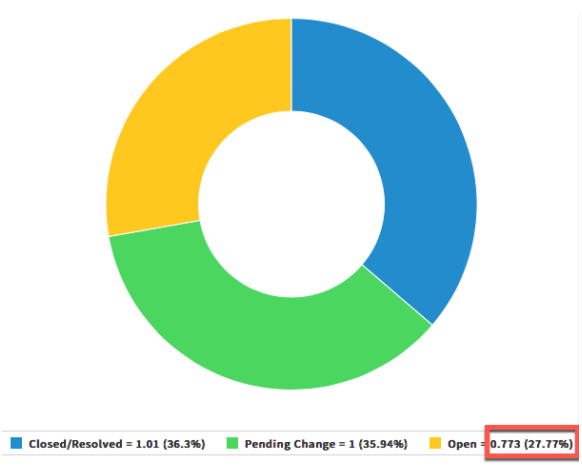
Options de style de graphique (suite)

Champ	Description
	• **Utiliser la palette de couleurs** : sélectionnez une palette de couleurs à partir des palettes de couleurs système prédéfinies. • **Utiliser plusieurs couleurs** : définissez un ensemble personnalisé de **couleurs** à l'aide de codes hexadécimaux. Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de couleurs. • **Utiliser les couleurs des graphiques** : utilisez les couleurs définies dans **Rapports** > **Couleurs des graphiques**.
Définir la palette	Palette de couleurs utilisée dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser la palette de couleurs** dans la liste Couleur du **graphique** . Les palettes sont définies dans la table Combinaison de couleurs du graphique [pa_chart_color_scheme].
Couleurs	Couleurs utilisées dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser plusieurs couleurs** dans la liste **Couleur du graphique** . Saisissez une liste de codes de couleur hexadécimaux séparés par des virgules. Ces couleurs sont indépendantes des couleurs système prédéfinies que les palettes de couleurs et les couleurs des graphiques utilisent. **Remarque :** Il n'est pas possible d'utiliser des valeurs hexadécimales de transparence.
Afficher les étiquettes de données	Case à cocher pour afficher la valeur de chaque tranche.
Taille de graphique personnalisée	Case à cocher pour spécifier la largeur et la hauteur du rapport en pixels. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Largeur du graphique	Largeur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 600. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Hauteur du diagramme	Hauteur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 450. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Taille du diagramme	Taille du graphique. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est décochée. Les options sont **Petit**, **Moyen** et **Grand**. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Vue d'exploration vers le bas	Vue de liste à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne un segment d'un rapport pour lequel aucun type de rapport d'exploration vers le bas n'est spécifié. Cette vue est également utilisée lorsque l'utilisateur atteint le niveau d'exploration le plus bas d'un rapport. Reportez-vous à la

Traduction automatique

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

Options de style de graphique (suite)

Champ	Description
	section Configurer la mise en page de la liste . Si vous spécifiez une **exploration vers le bas du rapport**, la **vue Exploration vers le bas** est ignorée. Pour plus d'informations, consultez Définir une exploration vers le bas du rapport.
Précision décimale	Nombre de décimales à afficher. Vous pouvez afficher de zéro à quatre décimales. Valeur par défaut : 2. Pour modifier la valeur par défaut, créez la propriété système glide.chart.decimal.precision et spécifiez la valeur. Cette option est disponible pour les agrégations moyennes. **Remarque :** Les étiquettes de pourcentage ne changent pas en conséquence avec la précision décimale spécifiée. 
Titre	
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position du titre du graphique personnalisé	Case à cocher pour spécifier les coordonnées X et Y pour la position du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .

Traduction automatique

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

Options de style de graphique (suite)

Champ	Description
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Alignement vertical du titre	Comment le titre du graphique est aligné verticalement. Ce champ s'affiche lorsque la **position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Position sur l'axe des X du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers la droite ou vers la gauche. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour déplacer le titre du graphique vers la droite, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre vers la gauche, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Position sur l'axe des Y du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers le haut ou vers le bas. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour remonter le titre du graphique, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre du graphique vers le bas, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Légende	
Afficher la légende	Case à cocher pour afficher la légende d'un graphique. Cette case à cocher s'affiche lorsqu'un champ **Grouper par** est sélectionné sur le formulaire de rapport. Les légendes sont tronquées par défaut. Pour ajuster les longueurs de troncation, configurez les propriétés `glide.chart.label.legend.truncate_to` et `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de génération de rapports.
Alignement horizontal de la légende	Comment la légende est alignée horizontalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Alignement vertical de la légende	Comment la légende est alignée verticalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Afficher la bordure de la légende	Case à cocher pour afficher une bordure autour de la légende. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Aligner à gauche le texte de légende	Cochez la case pour aligner à gauche le texte de la légende lorsque le rapport est affiché dans un navigateur. Par défaut, le texte de la légende est centré. Lorsque le rapport est exporté au format PDF, PNG ou JPG, la légende reste centrée. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.

Tableaux croisés dynamiques

Les tableaux croisés dynamiques regroupent les données d'une table en colonnes et lignes que vous définissez. Ils vous aident à rechercher rapidement la source des

Traduction automatique

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

données résumées. Les cellules non vides affichent des info-bulles indiquant le nombre d'enregistrements que la cellule représente. Cliquez sur une cellule non vide pour afficher une répartition de ces enregistrements.

Vous pouvez configurer un filtre pour affiner davantage les données et sélectionner les valeurs d'agrégation.

Remarque :
Bien que le rapport sous forme de tableau croisé dynamique soit toujours disponible, aucune amélioration n'est prévue pour ce rapport et les limitations ne sont pas corrigées. Pour les nouveaux rapports et les rapports plus anciens présentant des problèmes, utilisez le rapport sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux. Le tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux est plus stable, possède plus de fonctionnalités que le tableau croisé dynamique et fait l'objet d'une maintenance continue. Pour plus d'informations, consultez Tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux.

Tableau croisé dynamique

Incident Breakdown

	Category						
Assigned to	**Request**	**Inquiry / Help**	**Software**	**Hardware**	**Network**	**Database**	**Total**
(empty)	0	0	1	0	1	0	2
Beth Anglin	0	2	1	1	1	0	5
Bow Ruggeri	0	1	0	0	0	0	1
Bud Richman	1	0	1	0	0	0	2
Charlie Whitherspoon	0	0	1	0	1	0	2
David Loo	0	4	1	3	0	1	9
Don Goodliffe	0	3	2	1	0	1	7
Fred Luddy	0	0	1	0	0	0	1
Howard Johnson	0	0	2	1	0	0	3
ITIL User	0	8	5	2	0	0	15
Luke Wilson	0	2	1	0	0	0	3
Total	1	20	16	8	3	2	50

Traduction automatique

Créer un tableau croisé dynamique

Créez un tableau croisé dynamique pour regrouper les données d'une table en colonnes et en lignes. Les info-bulles indiquent ce que les valeurs représentent.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

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

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , entrez **Tableau croisé dynamique** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport Tableau croisé dynamique dans la section **Autre** , puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configurer

Champ	Description
Ligne	Sélectionnez un champ pour les lignes du graphique. Le graphique affiche les données réparties selon une combinaison de valeurs de lignes et de colonnes. Pour sélectionner un champ source sur une table étendue, reportez-vous à la rubrique Comment générer des

Traduction automatique

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

Champ	Description
	rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné.
Colonne	Sélectionnez un champ pour les colonnes du graphique. Le graphique affiche les données réparties selon une combinaison de valeurs de lignes et de colonnes. Pour sélectionner un champ source sur une table étendue, reportez-vous à la rubrique Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné.
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Agrégation	Calcul mathématique à effectuer sur les données. La valeur par défaut est **Nombre**, qui indique le nombre d'enregistrements sélectionnés. Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l'agrégation dans** cette liste. Si vous regroupez le rapport par champ et sélectionnez un agrégat **moyen** , vous obtenez la moyenne de chaque groupe. Si une valeur Total est affichée, il s'agit de la moyenne de ces moyennes de groupe, et non des valeurs de champ individuelles. Sélectionnez **Minimum** ou **Maximum** pour afficher la valeur maximale ou minimale pour chaque segment du rapport. Pour plus d'informations sur les options d'agrégation, reportez-vous à Agrégation dans la génération de rapports. Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme**, **Nombre distinct**, **Minimum** ou **Maximum**, vous pourrez peut-être agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Pour plus d'informations sur l'agrégation sur les valeurs de devise FX, consultez Valeurs de devises FX dans les rapports.
Nombre maximal de groupes	Nombre maximal de groupes que la condition **Grouper par** renvoie. Les groupes avec les valeurs les plus élevées sont affichés en premier. Tous les groupes au-delà de la limite sont regroupés dans un seul groupe **Autre**. Si vous sélectionnez **Afficher tout**, tous les groupes jusqu'à une limite de 50 sont affichés. Le reste des résultats est regroupé sous la **catégorie Autre**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Afficher autre	Case à cocher pour inclure le groupe Autre dans le rapport. Le groupe Autre contient les données de tous les groupes qui dépassent le nombre spécifié dans **Nombre maximal de groupes**.

7. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

   a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

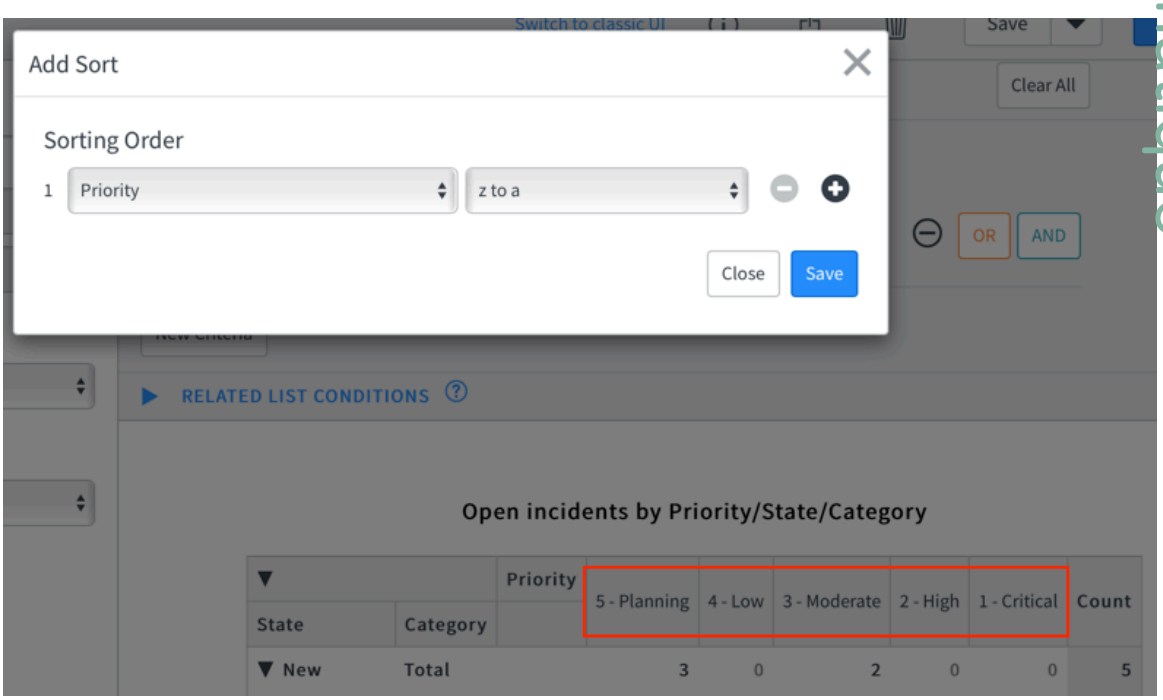
      La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

      Remarque :
      Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

   b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.



Traduction automatique

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

8. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
9. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.
- Effectuez une recherche sur le site Community pour obtenir plus d'informations ou de l'aide sur les rapports croisés dynamiques.

Remarque :
Alors que la propriété Importer/Exporter glide.pdf.max_rows s'applique aux limites de lignes pour les exportations de données PDF dans le produit de plateforme, pour les rapports croisés dynamiques exportés au format PDF à partir du produit Reporting, elle définit le nombre maximal de cellules au total (lignes et colonnes).

Options de style du rapport croisé dynamique

Modifiez l'apparence de votre rapport sous forme de tableau croisé dynamique.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

Options de style du rapport croisé dynamique

Champ	Description
Général	
Vue d'exploration vers le bas	Vue de liste à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne un segment d'un rapport pour lequel aucun type de rapport d'exploration vers le bas n'est spécifié. Cette vue est également utilisée lorsque l'utilisateur atteint le niveau d'exploration le plus bas d'un rapport. Reportez-vous à la section Configurer la mise en page de la liste . Si vous spécifiez une **exploration vers le bas du rapport**, la **vue Exploration vers le bas** est ignorée. Pour plus d'informations, consultez Définir une exploration vers le bas du rapport.

Rapport à score unique

Les rapports à score unique affichent une valeur unique qui est essentielle pour votre entreprise. Ajoutez des rapports à score unique aux tableaux de bord et configurez-les pour les mettre à jour en temps réel.

Traduction automatique

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

Remarque :
Les rapports à score unique qui incluent des conditions dynamiques ajoutées au niveau du rapport n'affichent pas de mises à jour en temps réel sur les tableaux de bord, sauf s'ils sont actualisés manuellement ou lors d'une actualisation de la page. Le widget du tableau de bord en temps réel s'appuie sur l'observateur d'enregistrements pour savoir quand une mise à jour a été effectuée afin que le widget de score unique s'actualise automatiquement. Toutefois, les conditions dynamiques ne sont pas prises en charge dans le cadre de l'observateur d'enregistrements. Pour plus d'explications, reportez-vous à la section Créer une visualisation de score en temps réel pour un widget de score.

Rapport à score unique qui a été ajouté à un tableau de bord

Remarque :
Ce type de rapport ne peut pas être exécuté en tant que rapport planifié.

Cette visualisation des données est prise en charge sur Mobile Platform. Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections Single score reports for mobile et Mobile dashboard preview .

Créer un rapport à score unique

Créez un graphique de scores unique pour afficher une mesure ou un score essentiel pour votre entreprise. La valeur est mise à jour en temps réel sur un tableau de bord.

Avant de commencer
Rôle requis : ITIL, report_user.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.

Traduction automatique

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

Option	Description
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , saisissez **Score unique** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configuration

Champ	Description
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Agrégation	Méthode de calcul pour l'agrégation des données de rapport. La valeur par défaut est **Nombre**, qui affiche le nombre d'enregistrements sélectionnés. **Remarque :** Un graphique à score unique affiche uniquement la valeur agrégée. Si vous sélectionnez **Compte distinct**, seuls les enregistrements uniques sont pris en compte. Par exemple, vous souhaitez générer un rapport avec un

Traduction automatique

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

Champ	Description
	nombre distinct d'utilisateurs qui ont un ou plusieurs des rôles d'une liste de rôles donnée. Les utilisateurs ayant plusieurs rôles sont comptés deux fois, sauf si vous utilisez **l'option Nombre distinct**. Si vous sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct**, une liste des champs de la **table** sélectionnée s'affiche. Vous pouvez également agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Sélectionnez un champ par lequel regrouper dans cette liste. Par exemple, si vous sélectionnez un champ de durée, tel que **Durée d'activité** sur la table Incident, les données agrégées sont exprimées en jours, heures et minutes. Si vous sélectionnez un champ entier, tel que le champ **Priorité** , les données sont exprimées sous forme de nombre. Vous pouvez également agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues.
Définir le formatage de la valeur	Vous permet de configurer le mode d'affichage des valeurs numériques dans les rapports, y compris la précision décimale, l'arrondi, les unités de durée minimale et maximale et les abréviations des unités de durée. Consultez Mise en forme des valeurs dans les rapports. **Remarque :** La précision décimale ne fonctionne pas sur les champs de devise.

Remarque :
Par défaut, les champs d'devise comportent deux décimales. Avec l'option **Définir la mise en forme des valeurs** , vous pouvez configurer une précision décimale pour 0 à 4 décimales.

7. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
8. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez partager le rapport avec des utilisateurs et des groupes, ajouter le rapport à un tableau de bord et publier le rapport sur le Web.

Options de style de rapport à score unique

Modifiez l'apparence de votre rapport à score unique.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées

Traduction automatique

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

sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

Options de style de graphique à score unique

Champ	Description
Général	
Afficher zéro	Case à cocher pour afficher le chiffre **0** lorsque la valeur du rapport est zéro. Décochez cette case pour afficher un message d'erreur lorsque la valeur de la cellule est 0. Applicable lorsque **l'agrégation** est **Count (Agrégation**) ou **Count Distinct (Nombre distinct**).
Couleur par défaut	Couleur du score dans le graphique.
Vue d'exploration vers le bas	Vue de liste à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne un segment d'un rapport pour lequel aucun type de rapport d'exploration vers le bas n'est spécifié. Cette vue est également utilisée lorsque l'utilisateur atteint le niveau d'exploration le plus bas d'un rapport. Reportez-vous à la section Configurer la mise en page de la liste . Si vous spécifiez une **exploration vers le bas du rapport**, la **vue Exploration vers le bas** est ignorée. Pour plus d'informations, consultez Définir une exploration vers le bas du rapport.
Modifier les règles de coloriage	Cliquez sur ce lien hypertexte pour configurer la façon dont les valeurs sont colorées dans le rapport. Vous pouvez créer des règles pour définir les couleurs utilisées en fonction des opérateurs et des valeurs. Par exemple, vous pouvez spécifier que toute valeur supérieure à 5 s'affiche en rouge. Consultez Créer des règles de coloration pour les rapports à score unique.
Titre	
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Alignement vertical du titre	Comment le titre du graphique est aligné verticalement. Ce champ s'affiche lorsque la **position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.

Traduction automatique

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

Rapports linéaires par étapes

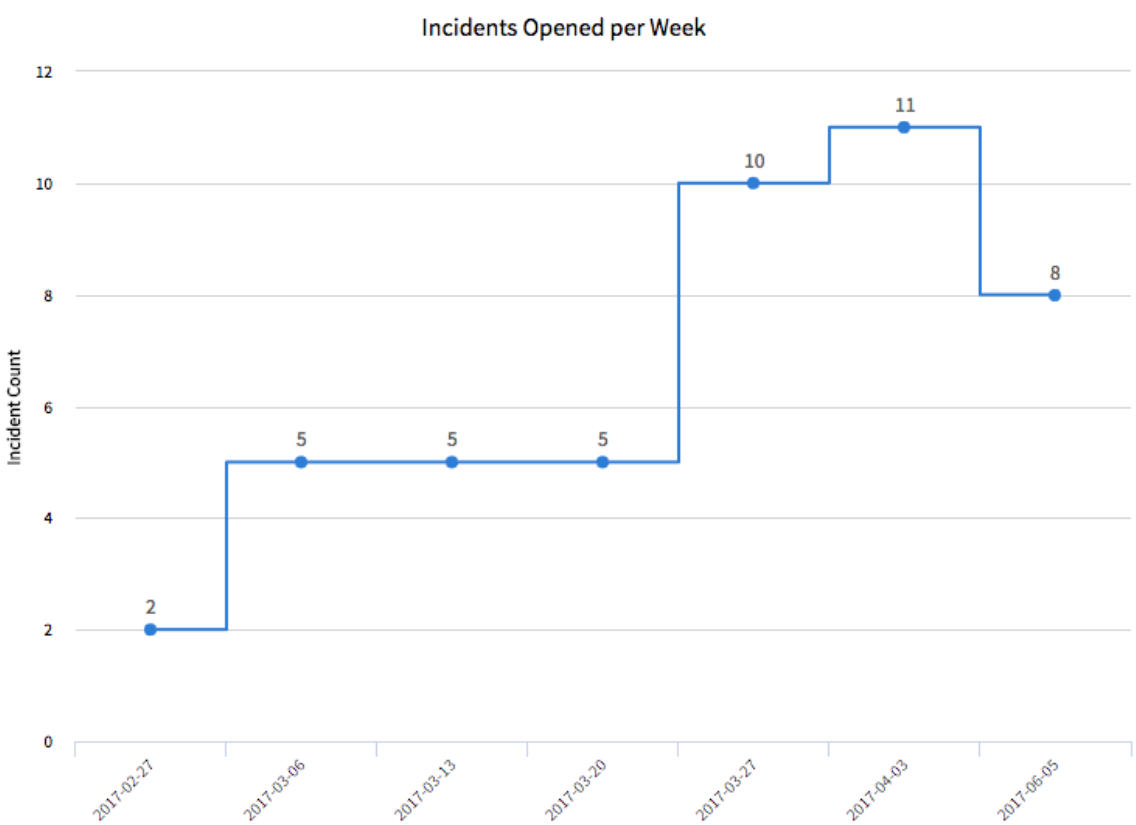
Les rapports linéaires en escalier tracent des points de données individuels pour montrer comment la valeur d'un ou de plusieurs éléments change au fil du temps. Les lignes horizontales du rapport d'étapes indiquent la durée d'un changement et les lignes verticales indiquent son ampleur.

Les valeurs d'un élément à des dates ou des heures spécifiques sont affichées sous forme de points de données reliés par des lignes horizontales. Les valeurs le long de l'axe horizontal du rapport linéaire représentent la mesure du temps (années, heures, minutes, millisecondes, etc.). Les valeurs sur l'axe vertical représentent l'ampleur des changements apportés aux éléments surveillés. Les utilisateurs disposant du rôle report_admin peuvent définir les plages utilisées dans un rapport linéaire par étapes.

Par exemple, vous pouvez créer un rapport par étapes pour le nombre d'incidents, afin d'afficher l'évolution du nombre d'incidents au fil du temps.

Remarque :
Cette visualisation des données est prise en charge sur Mobile Platform. Pour plus d'informations, consultez Time series reports for mobile et Mobile dashboard preview .

Rapport linéaire par étapes



Créer un rapport linéaire par étapes

Créez un rapport linéaire par étapes pour montrer comment la valeur d'un ou de plusieurs éléments change au fil du temps. Les rapports échelonnés mettent l'accent sur la durée et l'ampleur du changement.

Avant de commencer

Rôles requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche se réfère à la mise en production à l'aide de Washington DCInterface utilisateur principale.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , entrez **Étape** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.

6. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

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

Onglet Configurer

Champ	Description
Grouper par	Regroupez les données du rapport en utilisant les valeurs de ce champ. Par exemple, dans un rapport d'incident regroupé par **groupe d'affectation**, tous les incidents qui appartiennent à Logiciel, Service Desk et Réseau sont placés dans des groupes distincts. Pour regrouper par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné. Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Il n'est pas possible de regrouper ou d'empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT. ◦ Le regroupement ou l'empilement par champs de variables ou de questions n'est pas pris en charge pour les rapports basés sur des vues de base de données.
Ajouter des options de groupement	Champs supplémentaires par lesquels regrouper le rapport. Lorsque vous sélectionnez des champs **supplémentaires grouper par** ou des champs de fonction, le rapport comprend un contrôle en bas qui vous permet de regrouper le rapport selon l'un des champs supplémentaires. Pour regrouper également par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description des champs sélectionnés Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Vous pouvez voir les choix dans la liste **Regrouper par supplémentaire** qui n'apparaissent pas dans la liste principale **Regrouper par** . Le rapport ne prend pas en charge le regroupement ou l'empilement en fonction des champs supplémentaires que vous voyez. Contrairement aux choix principaux **Grouper par** , les champs **Regrouper par supplémentaires** ne sont pas filtrés. Si vous sélectionnez un champ non pris en charge, cela n'a aucun effet. ◦ Les limitations répertoriées pour le champ principal **Grouper par** s'appliquent également au champ **Regrouper par supplémentaire** . Pour plus d'informations, consultez Ajouter un groupe par ou empiler par supplémentaire.
Afficher la table de données	Sélectionnez cette option pour afficher les données du rapport dans une liste sous le rapport. La liste s'affiche sur les tableaux de bord dans lesquels le rapport est ajouté. Toutes les visualisations de rapport affichent les données du rapport lorsque la propriété système glide.ui.section508 est définie sur **vrai**. La propriété glide.ui.section508 remplace le champ Afficher la **table de données** .

Traduction automatique

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

Champ	Description
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Tendance par	Champ de table dont vous souhaitez afficher les valeurs dans une séquence de temps. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné. **Remarque :** Si vous avez sélectionné une table distante dans le champ **Table** , l'option que vous sélectionnez dans ce champ agrège les données qui ont été récupérées à partir d'une source externe et agrégées en mémoire. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Calendrier	Calendrier qui sert de base aux séries chronologiques du rapport. Sélectionnez le calendrier standard ou un calendrier d'entreprise personnalisé
par	Période sur laquelle regrouper les données. La plage de périodes disponibles dépend du calendrier que vous avez sélectionné. Les périodes varient d'une heure à un an. Vous pouvez également spécifier une date. **Remarque :** S'il s'agit d'une déclaration par semaine : lorsque la plage de rapports comprend plus d'une année civile, des incohérences se produisent lorsqu'une semaine est répartie sur deux années. Pour afficher les valeurs de données avec plus de précision en fonction des semaines ISO, ajoutez et activez la propriété **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** dans la table Propriétés système [sys_properties].
Agrégation	Calcul mathématique à effectuer sur les données. La valeur par défaut est **Nombre**, qui indique le nombre d'enregistrements sélectionnés. Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l'agrégation dans** cette liste. Si vous regroupez le rapport par champ et sélectionnez un agrégat **moyen** , vous obtenez la moyenne de chaque groupe. Si une valeur Total est affichée, il s'agit de la moyenne de ces moyennes de groupe, et non des valeurs de champ individuelles. Sélectionnez **Minimum** ou **Maximum** pour afficher la valeur maximale ou minimale pour chaque segment du rapport. Pour plus d'informations sur les options d'agrégation, reportez-vous à Agrégation dans la génération de rapports.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme**, **Nombre distinct**, **Minimum** ou **Maximum**, vous pourrez peut-être agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Pour plus d'informations sur l'agrégation sur les valeurs de devise FX, consultez Valeurs de devises FX dans les rapports.
Calcul du pourcentage	Méthode de calcul des pourcentages. Le pourcentage apparaît lorsque vous pointez vers un segment de rapport, tel qu'une barre sur un rapport à barres. Ce champ apparaît lorsque **l'option Agrégation** est définie sur **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct**. ○ **L'option Utiliser l'agrégation** calcule le pourcentage à l'aide de la sélection dans le champ **Agrégation** . Seules les données affichées dans le rapport sont utilisées pour calculer le pourcentage. Par exemple, un rapport affiche les actifs par département avec **l'agrégation** définie sur **Somme** et le pourcentage calculé à l'aide de l'agrégation. Si le coût total des actifs est de 100 000 $ et que le coût des actifs pour le support client est de 10 000 $, le pourcentage pour le support client est de 10 %. ○ **Utiliser le nombre d'enregistrements** calcule le pourcentage à l'aide du nombre total d'enregistrements dans l'ensemble de données. Par exemple, un rapport affiche les incidents par priorité. Sur 500 enregistrements d'incidents, 200 ont une priorité faible. Le pourcentage pour la section de faible priorité est de 40 %.
Définir le formatage de la valeur	Vous permet de configurer le mode d'affichage des valeurs numériques dans les rapports, y compris la précision décimale, l'arrondi, les unités de durée minimale et maximale et les abréviations des unités de durée. Consultez Mise en forme des valeurs dans les rapports. **Remarque :** La précision décimale ne fonctionne pas sur les champs de devise.

7. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

   a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

      La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

Traduction automatique

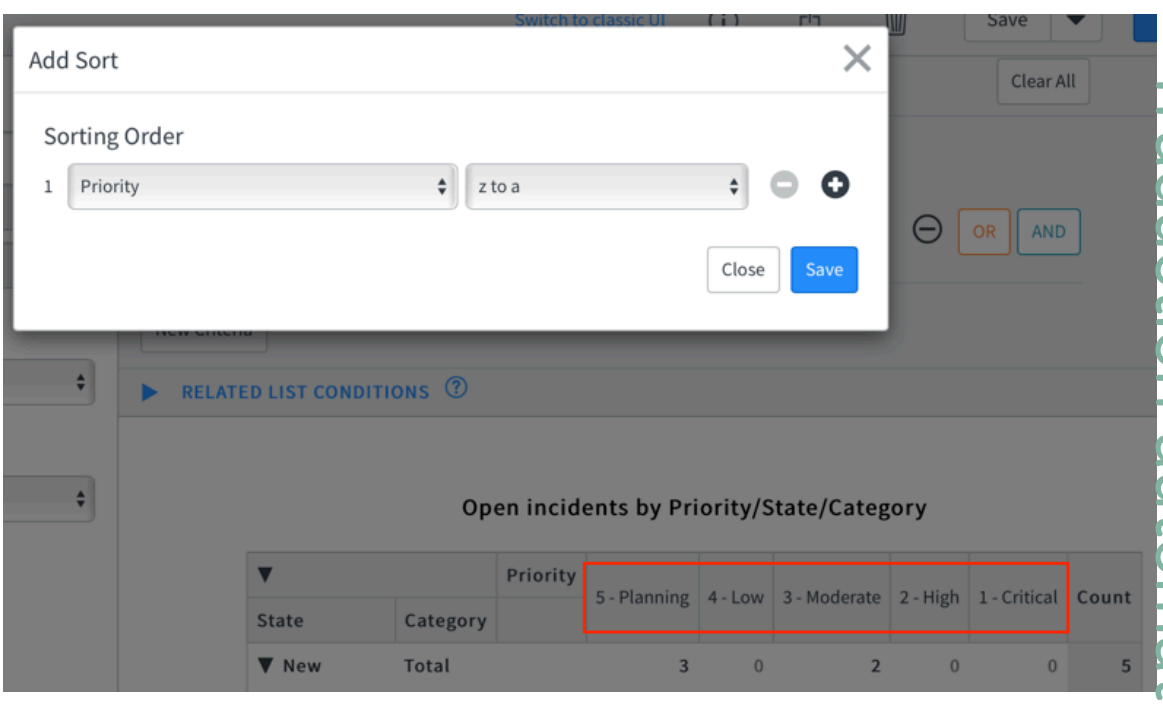
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :
Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.



8. Facultatif : Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .

9. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.

10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.

Traduction automatique

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

Options de style de rapport en ligne d'escalier

Configurez l'aspect de votre rapport de ligne par étapes.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

Options de style de rapport en ligne d'escalier

Champ	Description
Général	
Couleur de graphique	Source des couleurs utilisées dans le rapport. Si vous ne regroupez pas ou n'empilez pas le rapport, **l'option Utiliser une couleur** est automatiquement sélectionnée. Dans ce cas, sélectionnez une seule couleur système prédéfinie. Si vous regroupez ou empilez le rapport, sélectionnez l'une des options suivantes : • **Utiliser la palette de couleurs** : sélectionnez une palette de couleurs à partir des palettes de couleurs système prédéfinies. • **Utiliser plusieurs couleurs** : définissez un ensemble personnalisé de **couleurs** à l'aide de codes hexadécimaux. Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de couleurs. • **Utiliser les couleurs des graphiques** : utilisez les couleurs définies dans **Rapports** > **Couleurs des graphiques**. Pour en savoir plus sur les différences entre ces options, reportez-vous à la section Couleurs prédéfinies dans les rapports.
Définir la couleur	Couleur utilisée dans le rapport. Ce champ **s'affiche lorsque vous sélectionnez Utiliser une couleur** dans la liste **Couleur du graphique** . Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour faire votre choix dans la liste **Définitions de couleurs** .
Définir la palette	Palette de couleurs utilisée dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser la palette de couleurs** dans la liste Couleur du **graphique** . Les palettes sont définies dans la table Combinaison de couleurs du graphique [pa_chart_color_scheme].
Couleurs	Couleurs utilisées dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser plusieurs couleurs** dans la liste **Couleur du graphique** . Saisissez une liste de codes de couleur hexadécimaux séparés par des virgules. Ces couleurs sont indépendantes des couleurs système prédéfinies que les palettes de couleurs et les couleurs des graphiques utilisent. **Remarque :** Il n'est pas possible d'utiliser des valeurs hexadécimales de transparence.
Afficher les étiquettes de données	Case à cocher pour afficher la valeur de chaque point de données.
Ne pas tracer Nul comme zéro	Cochez la case pour indiquer s'il faut remplacer les points de données manquants par des valeurs égales à zéro. Ce champ est disponible lors de la création ou de la modification de rapports de séries chronologiques (rapports en aires, en courbes, linéaires et en escalier

Traduction automatique

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

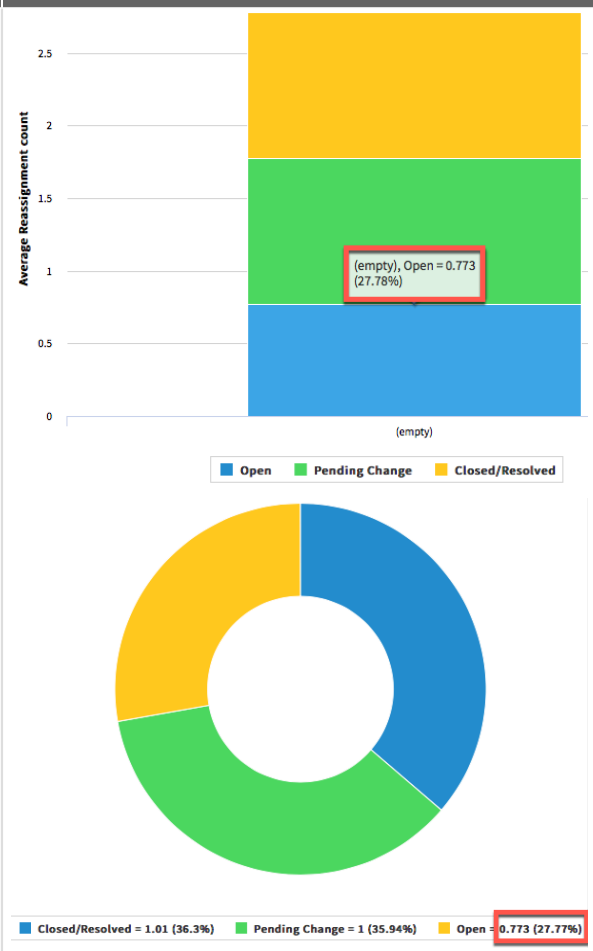
Options de style de rapport en ligne d'escalier (suite)

Champ	Description
	uniquement) qui incluent plusieurs jeux de données, ainsi que lors de la création ou de la modification de jeux de données dans les rapports de séries chronologiques applicables. Ce champ n'est pas disponible lorsque les données du rapport sont regroupées ou agrégées par nombre ou nombre distinct. Si cette option est sélectionnée, le rapport peut présenter des écarts lorsqu'aucune donnée n'existe.
Afficher le marqueur	Case à cocher pour afficher un symbole au niveau de chaque point de données. Lorsque cette option est sélectionnée, le marqueur s'affiche au centre de l'étape et aux extrémités de la visualisation du rapport.
Taille de graphique personnalisée	Case à cocher pour spécifier la largeur et la hauteur du rapport en pixels. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Largeur du graphique	Largeur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 600. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Hauteur du diagramme	Hauteur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 450. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Taille du diagramme	Taille du graphique. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est décochée. Les options sont **Petit**, **Moyen** et **Grand**. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Vue d'exploration vers le bas	Vue de liste à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne un segment d'un rapport pour lequel aucun type de rapport d'exploration vers le bas n'est spécifié. Cette vue est également utilisée lorsque l'utilisateur atteint le niveau d'exploration le plus bas d'un rapport. Reportez-vous à la section Configurer la mise en page de la liste . Si vous spécifiez une **exploration vers le bas du rapport**, la **vue Exploration vers le bas** est ignorée. Pour plus d'informations, consultez Définir une exploration vers le bas du rapport.
Précision décimale	Nombre de décimales à afficher. Vous pouvez afficher de zéro à quatre décimales. Valeur par défaut : 2. Pour modifier la valeur par défaut, créez la propriété système glide.chart.decimal.precision et spécifiez la valeur. **Remarque :** Les étiquettes de pourcentage ne changent pas en conséquence avec la précision décimale spécifiée.

Traduction automatique

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

Options de style de rapport en ligne d'escalier (suite)

Champ	Description
	
Titre	
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position du titre du	Case à cocher pour spécifier les coordonnées X et Y pour la position du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .

Traduction automatique

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

Options de style de rapport en ligne d'escalier (suite)

Champ	Description
graphique personnalisé	
Position sur l'axe des X du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers la droite ou vers la gauche. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour déplacer le titre du graphique vers la droite, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre vers la gauche, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Position sur l'axe des Y du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers le haut ou vers le bas. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour remonter le titre du graphique, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre du graphique vers le bas, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Alignement vertical du titre	Comment le titre du graphique est aligné verticalement. Ce champ s'affiche lorsque la **position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Légende	
Afficher la légende	Case à cocher pour afficher la légende d'un graphique. Cette case à cocher s'affiche lorsqu'un champ **Grouper par** est sélectionné sur le formulaire de rapport. Les légendes sont tronquées par défaut. Pour ajuster les longueurs de troncation, configurez les propriétés *glide.chart.label.legend.truncate_to* et *glide.chart.label.legend.truncate_to.large*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de génération de rapports.
Alignement horizontal de la légende	Comment la légende est alignée horizontalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Alignement vertical de la légende	Comment la légende est alignée verticalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Afficher la bordure de la légende	Case à cocher pour afficher une bordure autour de la légende. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Aligner à gauche le texte de légende	Cochez la case pour aligner à gauche le texte de la légende lorsque le rapport est affiché dans un navigateur. Par défaut, le texte de la légende est centré. Lorsque le rapport est exporté au format PDF, PNG ou JPG, la légende reste centrée. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Axe	

Traduction automatique

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

Options de style de rapport en ligne d'escalier (suite)

Champ	Description
Axe Y et axe X	Axe pour lequel configurer les titres, l'apparence et les étiquettes.
Titre	Titre de l'axe.
Taille du titre	Taille du titre de l'axe en pixels. La valeur par défaut est 12.
Titre en gras	Cochez cette case pour afficher le titre de l'axe dans une police de caractères gras.
Opposé	Dans l'onglet **Axe des X** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des X sur le côté droit du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des Y en haut du rapport plutôt qu'en bas.
Afficher la grille	Dans l'onglet **Axe** X, cochez cette case pour afficher les lignes de grille horizontales sur le rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher les lignes de grille verticales en haut du rapport.
Grille en pointillé	Cochez cette case pour afficher des lignes de grille en pointillés au lieu de lignes continues.
Taille de l'étiquette de l'axe X/Y	Dans l'onglet **Axe** X, spécifiez la taille des étiquettes des lignes du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , spécifiez la taille des étiquettes des colonnes du rapport.
Étiquette en gras	Cochez cette case pour afficher les étiquettes du rapport en gras.

Rapports de tendances

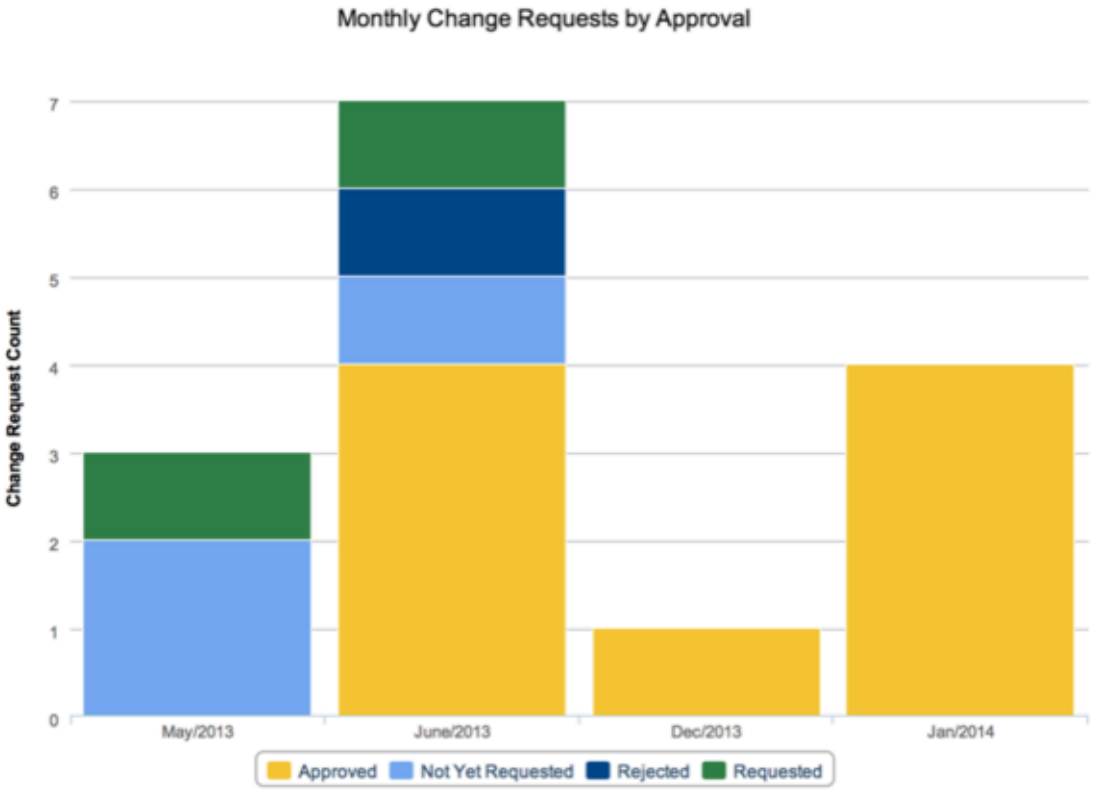
Les rapports de tendances montrent comment la valeur d'un ou de plusieurs éléments change au fil du temps. Les valeurs le long de l'axe horizontal du rapport de tendances représentent la mesure du temps. Les valeurs sur l'axe vertical représentent les changements apportés aux éléments surveillés.

Les utilisateurs disposant du rôle report_admin peuvent définir les plages utilisées dans un rapport de graphique de tendances. Voir Plages de rapport pour plus d'informations sur la création de plages de rapport.

Un exemple d'élément qui change au fil du temps est le nombre d'incidents. Le nombre d'incidents augmentera probablement au cours des premiers mois suivant la publication d'une mise à niveau du produit. Au fil du temps, le nombre d'incidents signalés diminue à mesure que les utilisateurs s'habituent aux modifications apportées au produit.

Traduction automatique

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



Créer un rapport de tendance

Créez un rapport de tendance pour montrer comment la valeur d'un ou de plusieurs éléments de données change au fil du temps.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.

Traduction automatique

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

Option	Description
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , entrez **Tendance** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport de tendance dans la section **Autre** , puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Onglet Configurer

Champ	Description
Grouper par	Regroupez les données du rapport en utilisant les valeurs de ce champ. Par exemple, dans un rapport d'incident regroupé par **groupe d'affectation**, tous les incidents qui appartiennent à Logiciel, Service Desk et Réseau sont placés dans des groupes distincts. Pour regrouper par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information ( ) pour obtenir une description du champ sélectionné. Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : ◦ Il n'est pas possible de regrouper ou d'empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT. ◦ Le regroupement ou l'empilement par champs de variables ou de questions n'est pas pris en charge pour les rapports basés sur des vues de base de données.
Ajouter des options de groupement	Champs supplémentaires par lesquels regrouper le rapport. Lorsque vous sélectionnez des champs **supplémentaires grouper par** ou des champs de fonction, le rapport comprend un contrôle en bas qui vous permet de regrouper le rapport selon l'un des champs supplémentaires. Pour regrouper également par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description des champs sélectionnés Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Vous pouvez voir les choix dans la liste **Regrouper par supplémentaire** qui n'apparaissent pas dans la liste principale **Regrouper par** . Le rapport ne prend pas en charge le regroupement ou l'empilement en fonction des champs supplémentaires que vous voyez. Contrairement aux choix principaux **Grouper par** , les champs **Regrouper par supplémentaires** ne sont pas filtrés. Si vous sélectionnez un champ non pris en charge, cela n'a aucun effet. ◦ Les limitations répertoriées pour le champ principal **Grouper par** s'appliquent également au champ **Regrouper par supplémentaire** . Pour plus d'informations, consultez Ajouter un groupe par ou empiler par supplémentaire.
Afficher la table de données	Sélectionnez cette option pour afficher les données du rapport dans une liste sous le rapport. La liste s'affiche sur les tableaux de bord dans lesquels le rapport est ajouté. Toutes les visualisations de rapport affichent les données du rapport lorsque la propriété système glide.ui.section508 est définie sur **vrai**. La propriété glide.ui.section508 remplace le champ Afficher la **table de données** .
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Tendance par	Champ de table dont vous souhaitez afficher les valeurs dans une séquence de temps. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Si vous avez sélectionné une table distante dans le champ **Table** , l'option que vous sélectionnez dans ce champ agrège les données qui ont été récupérées à partir d'une source externe et agrégées en mémoire. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
par	Période sur laquelle regrouper les données. La plage de périodes disponibles dépend du calendrier que vous avez sélectionné. Les périodes varient d'une heure à un an. Vous pouvez également spécifier une date. **Remarque :** S'il s'agit d'une déclaration par semaine : lorsque la plage de rapports comprend plus d'une année civile, des incohérences se produisent lorsqu'une semaine est répartie sur deux années. Pour afficher les valeurs de données avec plus de précision en fonction des semaines ISO, ajoutez et activez la propriété **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** dans la table Propriétés système [sys_properties].
Agrégation	Calcul mathématique à effectuer sur les données. La valeur par défaut est **Nombre**, qui indique le nombre d'enregistrements sélectionnés. Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l'agrégation dans** cette liste. Si vous regroupez le rapport par champ et sélectionnez un agrégat **moyen** , vous obtenez la moyenne de chaque groupe. Si une valeur Total est affichée, il s'agit de la moyenne de ces moyennes de groupe, et non des valeurs de champ individuelles. Sélectionnez **Minimum** ou **Maximum** pour afficher la valeur maximale ou minimale pour chaque segment du rapport. Pour plus d'informations sur les options d'agrégation, reportez-vous à Agrégation dans la génération de rapports. Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme**, **Nombre distinct**, **Minimum** ou **Maximum**, vous pourrez peut-être agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Pour plus d'informations sur l'agrégation sur les valeurs de devise FX, consultez Valeurs de devises FX dans les rapports.
Calcul du pourcentage	Méthode de calcul des pourcentages. Le pourcentage apparaît lorsque vous pointez vers un segment de rapport, tel qu'une barre sur un rapport à barres. Ce champ apparaît lorsque **l'option Agrégation** est définie sur **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ **L'option Utiliser l'agrégation** calcule le pourcentage à l'aide de la sélection dans le champ **Agrégation** . Seules les données affichées dans le rapport sont utilisées pour calculer le pourcentage. Par exemple, un rapport affiche les actifs par département avec **l'agrégation** définie sur **Somme** et le pourcentage calculé à l'aide de l'agrégation. Si le coût total des actifs est de 100 000 $ et que le coût des actifs pour le support client est de 10 000 $, le pourcentage pour le support client est de 10 %. ○ **Utiliser le nombre d'enregistrements** calcule le pourcentage à l'aide du nombre total d'enregistrements dans l'ensemble de données. Par exemple, un rapport affiche les incidents par priorité. Sur 500 enregistrements d'incidents, 200 ont une priorité faible. Le pourcentage pour la section de faible priorité est de 40 %.
Définir le formatage de la valeur	Vous permet de configurer le mode d'affichage des valeurs numériques dans les rapports, y compris la précision décimale, l'arrondi, les unités de durée minimale et maximale et les abréviations des unités de durée. Consultez Mise en forme des valeurs dans les rapports. **Remarque :** La précision décimale ne fonctionne pas sur les champs de devise.
Nombre maximal de groupes	Nombre maximal de groupes que la **tendance par** condition renvoie. Cette limite n'affecte que l'axe X. Le nombre de groupes renvoyés par la condition **Grouper par** sur l'axe Y n'est pas affecté. Les groupes avec les valeurs les plus élevées sont affichés en premier. Tous les groupes au-delà de la limite sont regroupés dans un seul groupe **Autre**. Si vous sélectionnez **Afficher tout**, les 50 plus grandes **tendances par** groupes s'affichent sur l'axe X. S'il y a plus de 50 groupes, les autres sont regroupés sous **la catégorie Autre**.
Afficher autre	Case à cocher pour inclure le groupe Autre dans le rapport. Le groupe Autre contient les données de tous les groupes qui dépassent le nombre spécifié dans **Nombre maximal de groupes**.

7. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

   a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

      La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

Traduction automatique

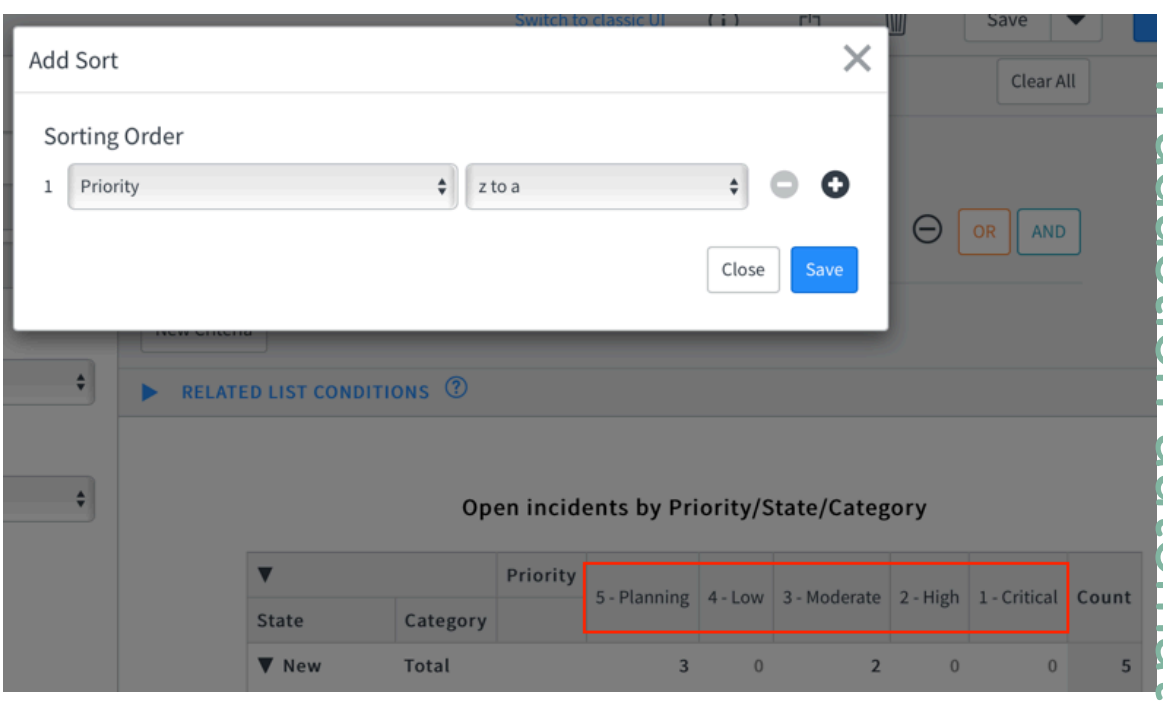
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :
Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.



8. Facultatif : Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .

9. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.

10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.

Traduction automatique

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

Options de style du rapport de tendance

Modifiez l'apparence de votre rapport de tendances.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

Options de style du graphique de tendance

Champ	Description
Général	
Couleur de graphique	Source des couleurs utilisées dans le rapport. Si vous ne regroupez pas ou n'empilez pas le rapport, **l'option Utiliser une couleur** est automatiquement sélectionnée. Dans ce cas, sélectionnez une seule couleur système prédéfinie. Si vous regroupez ou empilez le rapport, sélectionnez l'une des options suivantes : • **Utiliser la palette de couleurs** : sélectionnez une palette de couleurs à partir des palettes de couleurs système prédéfinies. • **Utiliser plusieurs couleurs** : définissez un ensemble personnalisé de **couleurs** à l'aide de codes hexadécimaux. Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de couleurs. • **Utiliser les couleurs des graphiques** : utilisez les couleurs définies dans **Rapports** > **Couleurs des graphiques**. Pour en savoir plus sur les différences entre ces options, reportez-vous à la section Couleurs prédéfinies dans les rapports.
Définir la couleur	Couleur utilisée dans le rapport. Ce champ **s'affiche lorsque vous sélectionnez Utiliser une couleur** dans la liste **Couleur du graphique** . Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour faire votre choix dans la liste **Définitions de couleurs** .
Définir la palette	Palette de couleurs utilisée dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser la palette de couleurs** dans la liste Couleur du **graphique** . Les palettes sont définies dans la table Combinaison de couleurs du graphique [pa_chart_color_scheme].
Couleurs	Couleurs utilisées dans le rapport. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Utiliser plusieurs couleurs** dans la liste **Couleur du graphique** . Saisissez une liste de codes de couleur hexadécimaux séparés par des virgules. Ces couleurs sont indépendantes des couleurs système prédéfinies que les palettes de couleurs et les couleurs des graphiques utilisent. **Remarque :** Il n'est pas possible d'utiliser des valeurs hexadécimales de transparence.
Afficher les étiquettes de données	Sélectionnez cette option pour afficher la valeur actuelle de chaque barre. Ce champ est disponible lorsque vous sélectionnez Aucun dans la liste **Empilé par** ou s'il n'y a pas de liste **Empilé par** .

Traduction automatique

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

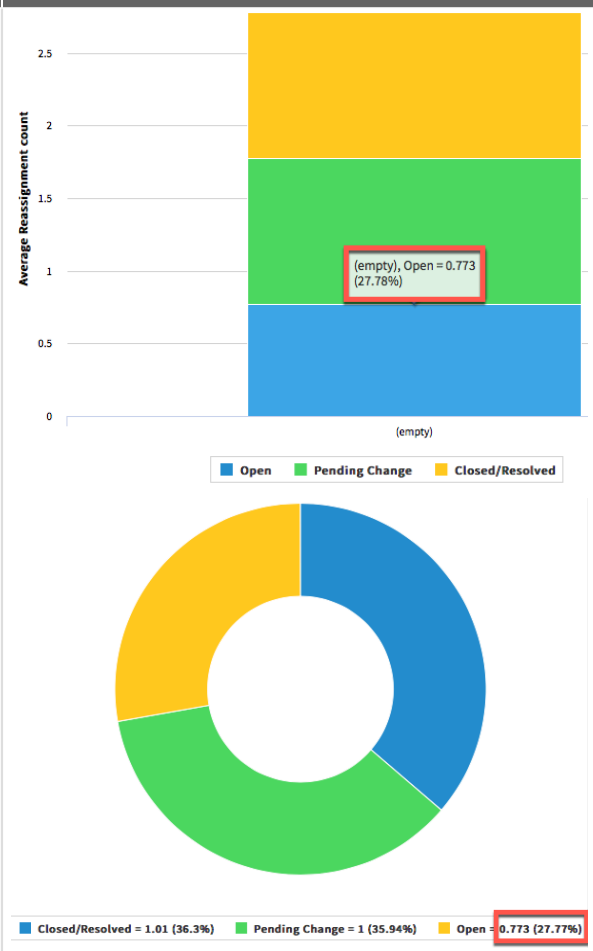
Options de style du graphique de tendance (suite)

Champ	Description
	• Sélectionnez **Étiquettes de données au milieu** pour afficher les étiquettes au milieu de chaque barre. • Sélectionnez **Autoriser le chevauchement des étiquettes de données** pour remplacer la séparation par défaut des étiquettes dans la visualisation.
Taille de graphique personnalisée	Case à cocher pour spécifier la largeur et la hauteur du rapport en pixels. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Largeur du graphique	Largeur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 600. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Hauteur du diagramme	Hauteur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 450. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Taille du diagramme	Taille du graphique. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est décochée. Les options sont **Petit**, **Moyen** et **Grand**. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Vue d'exploration vers le bas	Vue de liste à afficher lorsqu'un utilisateur sélectionne un segment d'un rapport pour lequel aucun type de rapport d'exploration vers le bas n'est spécifié. Cette vue est également utilisée lorsque l'utilisateur atteint le niveau d'exploration le plus bas d'un rapport. Reportez-vous à la section Configurer la mise en page de la liste . Si vous spécifiez une **exploration vers le bas du rapport**, la **vue Exploration vers le bas** est ignorée. Pour plus d'informations, consultez Définir une exploration vers le bas du rapport.
Précision décimale	Nombre de décimales à afficher. Vous pouvez afficher de zéro à quatre décimales. Valeur par défaut : 2. Pour modifier la valeur par défaut, créez la propriété système glide.chart.decimal.precision et spécifiez la valeur. **Remarque :** Les étiquettes de pourcentage ne changent pas en conséquence avec la précision décimale spécifiée.

Traduction automatique

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

Options de style du graphique de tendance (suite)

Champ	Description
	
Titre	
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position du titre du	Case à cocher pour spécifier les coordonnées X et Y pour la position du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .

Traduction automatique

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

Options de style du graphique de tendance (suite)

Champ	Description
graphique personnalisé	
Position sur l'axe des X du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers la droite ou vers la gauche. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour déplacer le titre du graphique vers la droite, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre vers la gauche, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Position sur l'axe des Y du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers le haut ou vers le bas. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour remonter le titre du graphique, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre du graphique vers le bas, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Alignement vertical du titre	Comment le titre du graphique est aligné verticalement. Ce champ s'affiche lorsque la **position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Légende	
Afficher la légende	Case à cocher pour afficher la légende d'un graphique. Cette case à cocher s'affiche lorsqu'un champ **Grouper par** est sélectionné sur le formulaire de rapport. Les légendes sont tronquées par défaut. Pour ajuster les longueurs de troncation, configurez les propriétés *glide.chart.label.legend.truncate_to* et *glide.chart.label.legend.truncate_to.large*. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de génération de rapports.
Alignement horizontal de la légende	Comment la légende est alignée horizontalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Alignement vertical de la légende	Comment la légende est alignée verticalement. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Afficher la bordure de la légende	Case à cocher pour afficher une bordure autour de la légende. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Aligner à gauche le texte de légende	Cochez la case pour aligner à gauche le texte de la légende lorsque le rapport est affiché dans un navigateur. Par défaut, le texte de la légende est centré. Lorsque le rapport est exporté au format PDF, PNG ou JPG, la légende reste centrée. Cette case à cocher s'affiche lorsque l'option **Afficher la légende** est sélectionnée.
Axe	

Traduction automatique

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

Options de style du graphique de tendance (suite)

Champ	Description
Axe Y et axe X	Axe pour lequel configurer les titres, l'apparence et les étiquettes.
Titre	Titre de l'axe.
Taille du titre	Taille du titre de l'axe en pixels. La valeur par défaut est 12.
Titre en gras	Cochez cette case pour afficher le titre de l'axe dans une police de caractères gras.
Opposé	Dans l'onglet **Axe des X** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des X sur le côté droit du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des Y en haut du rapport plutôt qu'en bas.
Afficher la grille	Dans l'onglet **Axe** X, cochez cette case pour afficher les lignes de grille horizontales sur le rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher les lignes de grille verticales en haut du rapport.
Grille en pointillé	Cochez cette case pour afficher des lignes de grille en pointillés au lieu de lignes continues.
De	Spécifiez une valeur minimale pour l'axe Y afin de limiter la quantité d'informations dans le rapport. Si vous sélectionnez un champ d'agrégation qui n'est pas de type **Nombre**, les champs **De** et **À** ne sont pas disponibles. **Remarque :** • Selon les paramètres Highcharts configurés , la valeur minimale peut être arrondie à l'entier supérieur ou inférieur. Si vous souhaitez modifier les paramètres concernés, contactez l'administrateur. • Si vous mettez en forme les champs de durée à l'aide de **l'option Définir la mise en forme des valeurs** dans l'onglet Configurer, procédez comme suit : ◦ Les valeurs saisies dans les champs **De**/**À** (**Style** > **Axe Y** sont exprimés en secondes. La visualisation affiche les étiquettes d'axe Y comme **unité de durée minimale/maximale** sélectionnée (**Configurer** > **Définir le formatage de la valeur**) et renvoie des données comprises dans les valeurs De/À (secondes). ◦ Exemple : si vous définissez l'unité de durée minimale et maximale sur **Minute**, la visualisation affiche les étiquettes d'axe Y sous forme de minutes et renvoie les données comprises dans les valeurs correspondantes en secondes définies dans les champs De/À.
Pour	Spécifiez une valeur maximale pour l'axe Y pour limiter la quantité d'informations dans le rapport. Si vous sélectionnez un champ d'agrégation qui n'est pas de type **Nombre**, les champs **De** et **À** ne sont pas disponibles.

Traduction automatique

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

Options de style du graphique de tendance (suite)

Champ	Description
	Remarque : • Selon les paramètres Highcharts configurés , la valeur minimale peut être arrondie à l'entier supérieur ou inférieur. Si vous souhaitez modifier les paramètres concernés, contactez l'administrateur. • Si vous mettez en forme les champs de durée à l'aide de **l'option Définir la mise en forme des valeurs** dans l'onglet Configurer, procédez comme suit : ◦ Les valeurs saisies dans les champs **De**/**À** (**Style** > **Axe Y** sont exprimés en secondes. La visualisation affiche les étiquettes d'axe Y comme **unité de durée minimale/maximale** sélectionnée (**Configurer** > **Définir le formatage de la valeur**) et renvoie des données comprises dans les valeurs De/À (secondes). ◦ Exemple : si vous définissez l'unité de durée minimale et maximale sur **Minute**, la visualisation affiche les étiquettes d'axe Y sous forme de minutes et renvoie les données comprises dans les valeurs correspondantes en secondes définies dans les champs De/À.
Taille de l'étiquette de l'axe X/Y	Dans l'onglet **Axe** X, spécifiez la taille des étiquettes des lignes du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , spécifiez la taille des étiquettes des colonnes du rapport.
Étiquette en gras	Cochez cette case pour afficher les étiquettes du rapport en gras.

Rapports sous forme de diagramme à boîtes de tendances

Les rapports à boîtes de tendances visualisent la distribution des données entre les groupes sur une période spécifique.

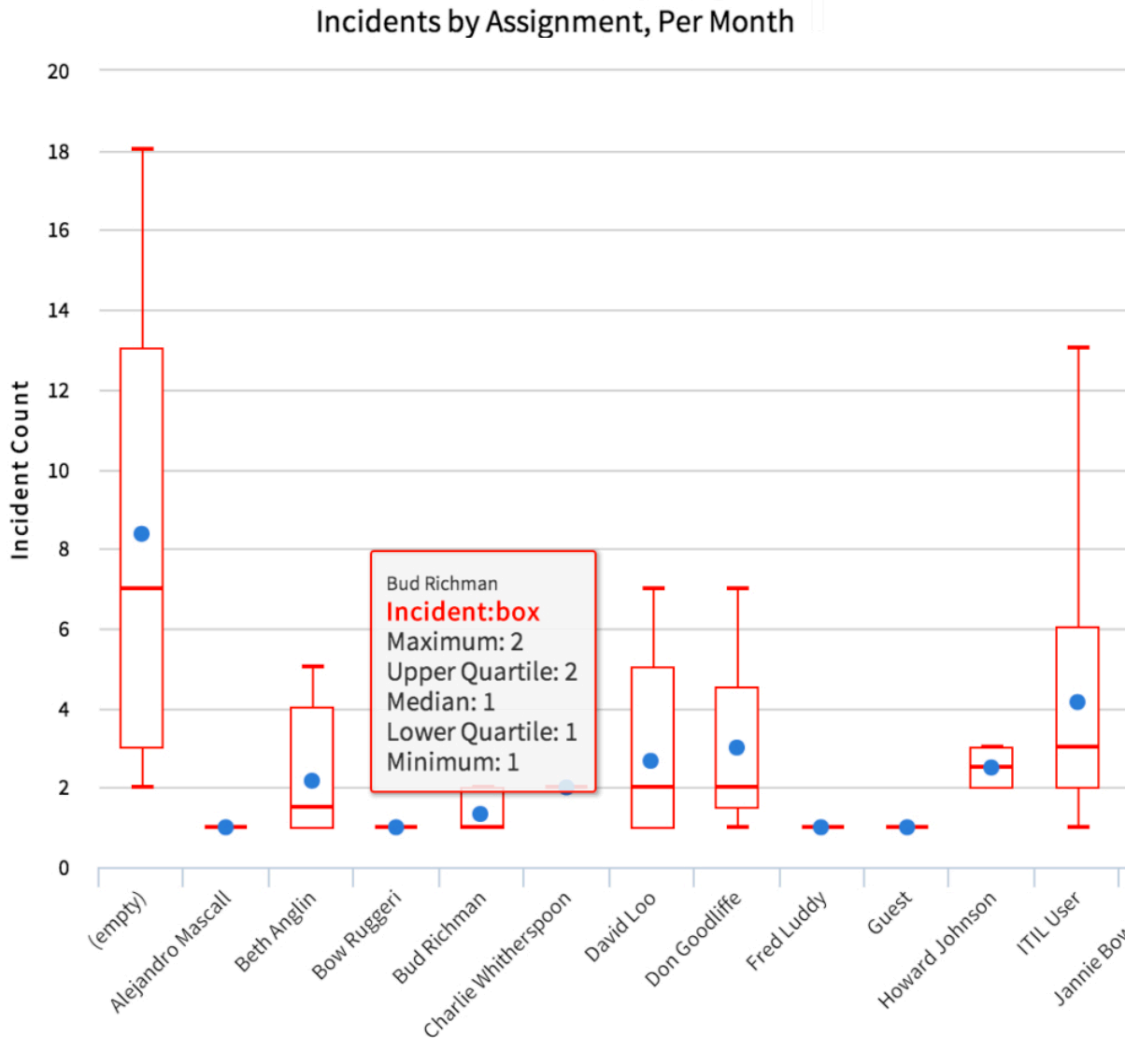
Un rapport sous forme de diagramme à boîtes de tendances est similaire à un rapport à surfaces, mais il vous permet également de spécifier une période pour le rapport. Lors de la définition du rapport, utilisez un titre descriptif qui indique l'utilisation de la période. Utilisez des rapports avec diagramme à boîtes de tendances lorsque vous disposez de plusieurs petits ensembles de données provenant de sources différentes qui sont liés les uns aux autres. Il peut s'agir, par exemple, de délais de résolution des incidents pour différentes fonctionnalités de produits ou de délais de résolution des incidents pour différentes priorités.

Par exemple, un rapport à boîtes de tendances peut afficher les incidents par agent d'assistance. Un rapport sous forme de diagramme à boîtes de tendances peut afficher, par employé, le nombre d'incidents et le nombre d'incidents traités par chaque agent se situe par médiane et par quartile. Grâce à ces informations, vous pouvez comparer les incidents traités par employé ou utiliser les informations pour estimer les niveaux futurs de dotation en personnel de support.

Traduction automatique

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

Rapport avec diagramme à boîtes de tendances



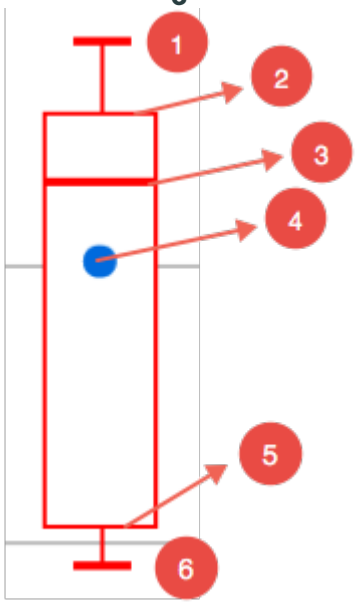
À propos des rapports à diagramme à boîtes de tendances

Chaque zone d'un rapport à boîtes de tendances affiche les informations suivantes pour chaque groupe de données :

Traduction automatique

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

Échelle du diagramme à boîtes



1- Échantillon maximum	Nombre le plus élevé atteint au cours de la période.
2- Quartile supérieur	Médiane de la moitié supérieure des données.
3- Médiane	Si tous les nombres d'intervalles sont classés du minimum au maximum, la médiane représente la valeur la plus centrale.
4- Moyenne	La moyenne est visualisée par le point bleu. Il s'agit de la moyenne de tous les points de données, ou de la somme des nombres divisée par le nombre d'intervalles.
5- Quartile inférieur	Médiane de la moitié inférieure des données.
6- Minimum de l'échantillon	Nombre le plus bas atteint au cours de la période.

Pour comprendre comment lire l'échelle du graphique en surfaces, reportez-vous à la zone de tendance théorique suivante qui rend compte des incidents affectés à un employé par mois. L'employé a travaillé sur le nombre d'incidents suivant par mois :

Mois 1	Mois 2	Mois 3	Mois 4	Mois 5	Mois 6
1 incident	3 incidents	5 incidents	2 incidents	6 incidents	5 incidents

Dans cet exemple de rapport qui affiche les tendances par mois, les valeurs sont les suivantes :

- **Médiane** : dans le jeu de données 1,2,3,5,5,6, la médiane est de 4, car il s'agit d'un jeu de données pair ((3+5)/2). Si le jeu de données était un nombre impair de valeurs, la médiane serait la valeur centrale exacte.
- **Quartile supérieur** : lorsque les données sont divisées, 5,5,6 représente l'ensemble de données dans la moitié supérieure. Dans l'exemple, le quartile supérieur est de 5. Étant donné que l'exemple d'ensemble de données est un nombre pair de valeurs, le quartile supérieur est une valeur exacte. Si le jeu de données comportait un nombre impair de valeurs, vous feriez la moyenne des deux valeurs centrales.
- **Valeur maximale** : mois où l'employé a eu le plus d'incidents affectés, ou 6 incidents au cours du mois 5.

Traduction automatique

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

- **Moyenne** : (1+3+5+2+6+5)/6, soit 3,66.
- **Quartile inférieur** : lorsque les données sont divisées, 1,2,3 représente l'ensemble de valeurs dans la moitié inférieure des données. Dans l'exemple, le quartile inférieur est 2. Étant donné que le jeu de données a un nombre pair de valeurs, le quartile inférieur est une valeur exacte. Si le jeu de données comportait un nombre impair de valeurs, vous feriez la moyenne des deux nombres centraux.
- **Minimum** : mois au cours duquel l'employé a eu le moins d'incidents affectés, ou 1 incident dans cet exemple.

Remarque :
Lorsque l'accessibilité est activée, cette visualisation inclut un rapport que les lecteurs d'écran peuvent interpréter. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Activation des fonctionnalités d'accessibilité .

Créer un rapport sous forme de diagramme à boîtes de tendances

Créez un rapport sous forme de diagramme à boîtes de tendances pour afficher la distribution des valeurs dans un ensemble de données, avec une période spécifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez la source applicable pour le rapport.

Option	Description
Source de données	Également appelée source de rapport, une source de données est une table à laquelle des filtres ont été appliqués afin de fournir une source d'informations unique à tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Sources des rapports. **Remarque :** Si vous sélectionnez une source de données utilisée par des rapports existants, une notification vous invite à les afficher.
Table	Données brutes d'une table sans filtre appliqué. Lorsque vous sélectionnez une table, sa brève description apparaît sous son nom. Pour les rapports de tendances, vous pouvez également sélectionner une table distante, qui agrège, en mémoire, les données récupérées à partir d'une source externe. Sélectionnez ensuite une option **de champ Tendance par** pour agréger ses données. Pour en savoir plus sur les tables distantes,

Traduction automatique

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

Option	Description
	consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
Importation externe	Choisissez une source de rapport importée existante ou sélectionnez l'icône Charger ( ) pour importer un nouveau fichier. Consultez Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé.
MetricBase	MetricBase vous permet de collecter, de conserver, d'analyser et de visualiser des données de séries chronologiques personnalisées sur Now Platform. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , entrez **Trendbox** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Options de configuration du rapport sous forme de diagramme à boîtes de tendances

Champ	Description
Grouper par	Regroupez les données du rapport en utilisant les valeurs de ce champ. Par exemple, dans un rapport d'incident regroupé par **groupe d'affectation**, tous les incidents qui appartiennent à Logiciel, Service Desk et Réseau sont placés dans des groupes distincts. Pour regrouper par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information ( ) pour obtenir une description du champ sélectionné. Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Il n'est pas possible de regrouper ou d'empiler des rapports en fonction du champ **Balises** ou de certains types de champs, tels que MEDIUMTEXT. ◦ Le regroupement ou l'empilement par champs de variables ou de questions n'est pas pris en charge pour les rapports basés sur des vues de base de données. ◦ Les noms d'étiquettes de plus de 20 caractères peuvent afficher ou imprimer une vue tronquée.
Ajouter des options de groupement	Champs supplémentaires par lesquels regrouper le rapport. Lorsque vous sélectionnez des champs **supplémentaires grouper par** ou des champs de fonction, le rapport comprend un contrôle en bas qui vous permet de regrouper le rapport selon l'un des champs supplémentaires. Pour regrouper également par champs sur des tables étendues, consultez Comment générer des rapports sur des tables étendues. Cliquez sur l'icône d'information ( ) pour obtenir une description des champs sélectionnés

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Les champs de fonction configurée apparaissent dans cette liste après avoir enregistré le rapport. **Remarque :** ◦ Vous pouvez voir les choix dans la liste **Regrouper par supplémentaire** qui n'apparaissent pas dans la liste principale **Regrouper par** . Le rapport ne prend pas en charge le regroupement ou l'empilement en fonction des champs supplémentaires que vous voyez. Contrairement aux choix principaux **Grouper par** , les champs **Regrouper par supplémentaires** ne sont pas filtrés. Si vous sélectionnez un champ non pris en charge, cela n'a aucun effet. ◦ Les limitations répertoriées pour le champ principal **Grouper par** s'appliquent également au champ **Regrouper par supplémentaire** . Pour plus d'informations, consultez Ajouter un groupe par ou empiler par supplémentaire.
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs en fonction du calcul de plusieurs entrées, y compris les fonctions arithmétiques. Pour plus d'informations, consultez Rapport sur les champs de fonction. Les résultats des champs de fonction sont calculés lors de l'exécution du rapport. Vous pouvez utiliser les résultats pour les agrégations et les regroupements. Vous devez enregistrer le rapport avant de pouvoir configurer des champs de fonction. Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.
Tendance par	Champ de table dont vous souhaitez afficher les valeurs dans une séquence de temps. Cliquez sur l'icône d'information (ⓘ) pour obtenir une description du champ sélectionné. **Remarque :** Si vous avez sélectionné une table distante dans le champ **Table** , l'option que vous sélectionnez dans ce champ agrège les données qui ont été récupérées à partir d'une source externe et agrégées en mémoire. Pour en savoir plus sur les tables distantes, consultez Récupération de données externes à l'aide de scripts et de tables distantes
par	Période sur laquelle regrouper les données. La plage de périodes disponibles dépend du calendrier que vous avez sélectionné. Les périodes varient d'une heure à un an. Vous pouvez également spécifier une date. **Remarque :** S'il s'agit d'une déclaration par semaine : lorsque la plage de rapports comprend plus d'une année civile, des incohérences se produisent lorsqu'une semaine est répartie sur deux années. Pour afficher les valeurs de données avec plus de précision en fonction des semaines ISO, ajoutez et activez la propriété **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** dans la table Propriétés système [sys_properties].
Agrégation	Calcul mathématique à effectuer sur les données. La valeur par défaut est **Nombre**, qui indique le nombre d'enregistrements sélectionnés. Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l'agrégation dans** cette liste. Si vous regroupez le rapport par champ et sélectionnez un agrégat **moyen** , vous obtenez la moyenne de chaque groupe. Si une valeur Total est affichée, il s'agit de la moyenne de ces moyennes de groupe, et non des valeurs de champ individuelles. Sélectionnez **Minimum** ou **Maximum** pour afficher la valeur maximale ou minimale pour chaque segment du rapport. Pour plus d'informations sur les options d'agrégation, reportez-vous à Agrégation dans la génération de rapports. Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme**, **Nombre distinct**, **Minimum** ou **Maximum**, vous pourrez peut-être agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Pour plus d'informations sur l'agrégation sur les valeurs de devise FX, consultez Valeurs de devises FX dans les rapports.

7. **Facultatif :** Configurez l'ordre de tri des champs applicables dans le rapport (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par selon le type de rapport).

   Sélectionnez l'icône de filtre ( ), puis choisissez **Ajouter un tri**.

   a. Dans la liste Ordre de tri, choisissez le champ sur lequel vous souhaitez effectuer le tri, puis choisissez **a-z** ou **z-a** pour l'ordre alphabétique ou l'ordre alphabétique inversé.

      La liste contient tous les champs possibles à partir de la source du rapport et les champs des tables étendues ou liées. Les seules valeurs effectives, cependant, sont les champs choisis pour le rapport actuel (colonne, ligne, Grouper par, Empiler par ou Tendance par, selon le type de rapport).

      Remarque :
      Sur les champs des tables à remontée pas à pas (étendues), vous ne pouvez trier que sur les champs de date.

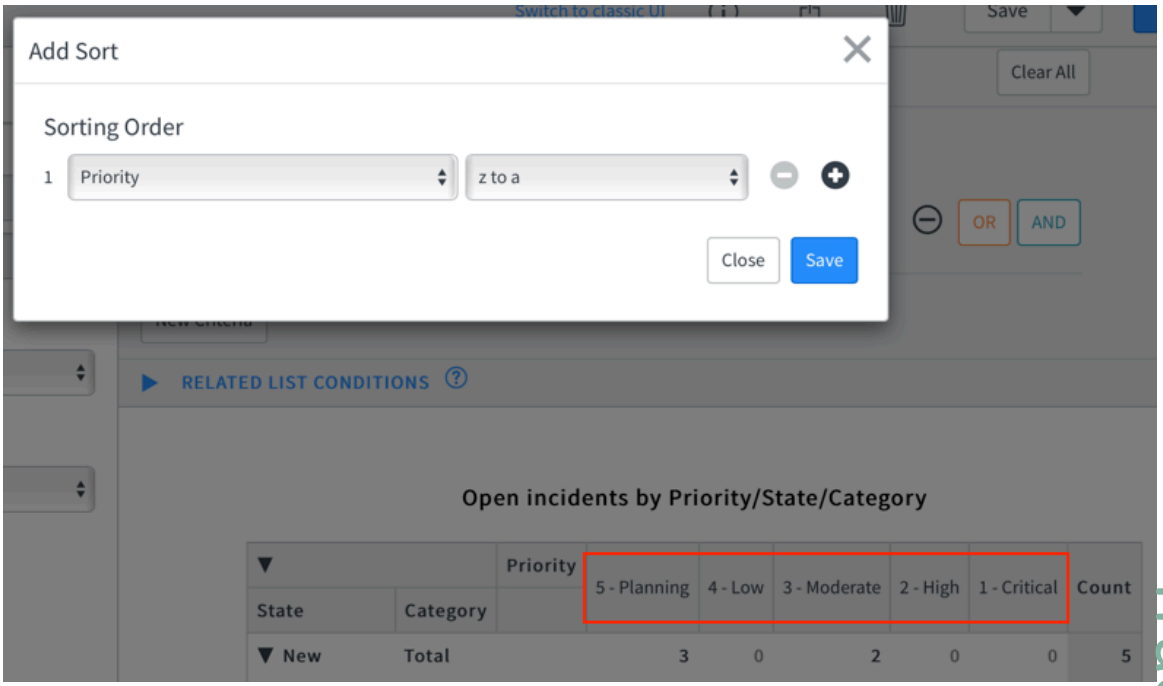
   b. Sélectionnez l'icône de tri plus ( ) pour configurer des conditions d'ordre de tri supplémentaires. (Sélectionnez l'icône de tri moins ( ) pour supprimer les conditions d'ordre de tri configurées.)

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Pour les champs de type Liste de choix, l'ordre de tri n'est pas déterminé par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette, mais en fonction de la **valeur** du champ de choix. Pour les rapports sous forme de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux, l'ordre de tri est déterminé par la séquence des choix dans la liste.

Traduction automatique

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



8. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
9. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.

Information associée

Partager un rapport

Options de style de rapport à diagramme à boîtes de tendances

Modifiez l'apparence de votre rapport avec diagramme à boîtes de tendances.

Lorsque vous créez ou modifiez un rapport, cliquez sur l'onglet **Style** pour afficher les options permettant de configurer l'aspect de votre rapport. Les options sont organisées sous au moins deux des onglets suivants : **Général**, **Titre**, **Légende** et **Axe**. Pour voir à quoi ressemble le rapport avec les paramètres modifiés, cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

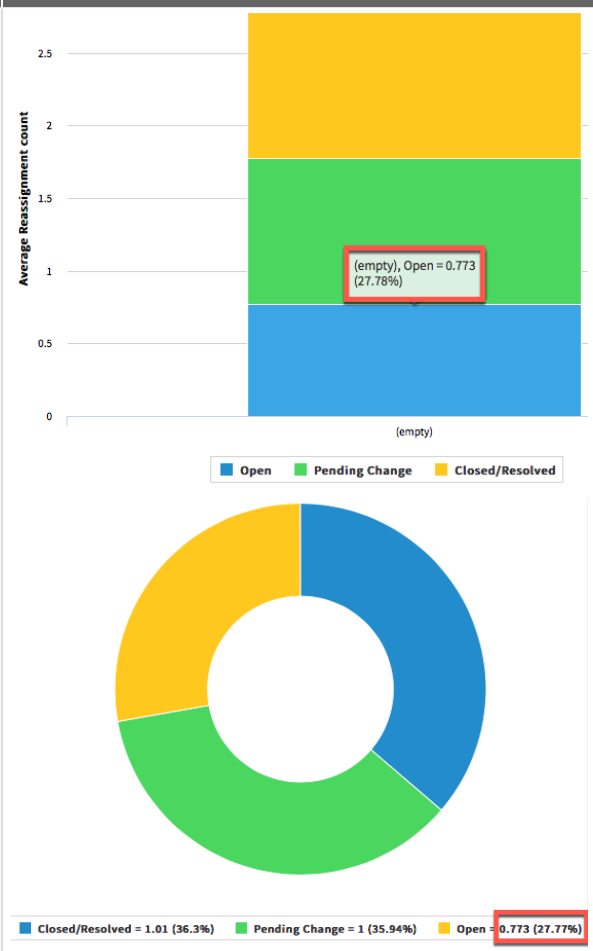
Options de style de graphique en boîtes de tendances

Champ	Description
Général	
Taille de graphique personnalisée	Case à cocher pour spécifier la largeur et la hauteur du rapport en pixels. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Largeur du graphique	Largeur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 600. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Hauteur du diagramme	Hauteur du rapport en pixels. La valeur par défaut est 450. Ce champ s'affiche lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est sélectionnée.
Taille du diagramme	Taille du graphique. Ce champ est disponible lorsque **l'option Taille personnalisée du graphique** est décochée. Les options sont **Petit**, **Moyen** et **Grand**. **Remarque :** La taille du graphique est ignorée lorsque vous exportez le rapport au format PDF. Dans les PDF, la largeur totale de la page est utilisée pour afficher le graphique.
Précision décimale	Nombre de décimales à afficher. Vous pouvez afficher de zéro à quatre décimales. Valeur par défaut : 2. Pour modifier la valeur par défaut, créez la propriété système glide.chart.decimal.precision et spécifiez la valeur. **Remarque :** Les étiquettes de pourcentage ne changent pas en conséquence avec la précision décimale spécifiée.

Traduction automatique

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

Options de style de graphique en boîtes de tendances (suite)

Champ	Description
	
Titre	
Afficher le titre du graphique	Lorsque le titre du graphique est affiché pour le rapport. • **Jamais** : n'affiche jamais le titre du graphique. • **Rapport uniquement** : affiche le titre du graphique dans les rapports. • **Toujours** : affiche le titre du graphique sur les rapports, les tableaux de bord et les pages de destination.
Titre du graphique	Le titre du graphique ne peut pas dépasser 40 caractères. Si aucun titre n'est saisi, le nom du rapport est utilisé pour le titre. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Taille du titre du graphique	Taille du titre du graphique en pixels. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Couleur du titre du graphique	Couleur du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .
Position du titre du	Case à cocher pour spécifier les coordonnées X et Y pour la position du titre du graphique. Ce champ s'affiche lorsque l'option **Rapport uniquement** ou **Toujours** est sélectionnée dans la liste **Afficher le titre du graphique** .

Traduction automatique

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

Options de style de graphique en boîtes de tendances (suite)

Champ	Description
graphique personnalisé	
Position sur l'axe des X du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers la droite ou vers la gauche. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour déplacer le titre du graphique vers la droite, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre vers la gauche, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Position sur l'axe des Y du titre du graphique	Nombre de pixels pour ajuster la position du titre du graphique vers le haut ou vers le bas. Par défaut, le titre apparaît au centre en haut du graphique. Pour remonter le titre du graphique, saisissez une valeur positive. Pour déplacer le titre du graphique vers le bas, saisissez une valeur négative. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Position du titre du graphique personnalisé** est sélectionnée.
Alignement horizontal du titre	Comment le titre du graphique est aligné horizontalement. Ce champ est disponible lorsque l'option **Position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Alignement vertical du titre	Comment le titre du graphique est aligné verticalement. Ce champ s'affiche lorsque la **position du titre du graphique personnalisé** est désactivée.
Axe	
Axe Y et axe X	Axe pour lequel configurer les titres, l'apparence et les étiquettes.
Titre	Titre de l'axe.
Taille du titre	Taille du titre de l'axe en pixels. La valeur par défaut est 12.
Titre en gras	Cochez cette case pour afficher le titre de l'axe dans une police de caractères gras.
Opposé	Dans l'onglet **Axe des X** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des X sur le côté droit du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher le titre de l'axe des Y en haut du rapport plutôt qu'en bas.
Afficher la grille	Dans l'onglet **Axe** X, cochez cette case pour afficher les lignes de grille horizontales sur le rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , cochez cette case pour afficher les lignes de grille verticales en haut du rapport.
Grille en pointillé	Cochez cette case pour afficher des lignes de grille en pointillés au lieu de lignes continues.
De	Spécifiez une valeur minimale pour l'axe Y afin de limiter la quantité d'informations dans le rapport. Si vous sélectionnez un champ d'agrégation qui n'est pas de type **Nombre**, les champs **De** et **À** ne sont pas disponibles.

Traduction automatique

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

Options de style de graphique en boîtes de tendances (suite)

Champ	Description
	Remarque : Selon les paramètres Highcharts configurés , la valeur minimale peut être arrondie à l'entier supérieur ou inférieur. Si vous souhaitez modifier les paramètres concernés, contactez l'administrateur.
Pour	Spécifiez une valeur maximale pour l'axe Y pour limiter la quantité d'informations dans le rapport. Si vous sélectionnez un champ d'agrégation qui n'est pas de type **Nombre**, les champs **De** et **À** ne sont pas disponibles. **Remarque :** Selon les paramètres Highcharts configurés , la valeur minimale peut être arrondie à l'entier supérieur ou inférieur. Si vous souhaitez modifier les paramètres concernés, contactez l'administrateur.
Taille de l'étiquette de l'axe X/Y	Dans l'onglet **Axe** X, spécifiez la taille des étiquettes des lignes du rapport. Dans l'onglet **Axe des Y** , spécifiez la taille des étiquettes des colonnes du rapport.
Étiquette en gras	Cochez cette case pour afficher les étiquettes du rapport en gras.

Rubriques de génération de rapports avancées

Découvrez comment personnaliser les visualisations des rapports et les données que vous signalez.

Les rubriques de cette section conviennent aux utilisateurs qui connaissent déjà les bases de la création de rapports. Toutefois, vous n'avez pas besoin d'être un administrateur ou un report_admin pour configurer les rapports comme décrit dans cette section.

Explorer les rapports

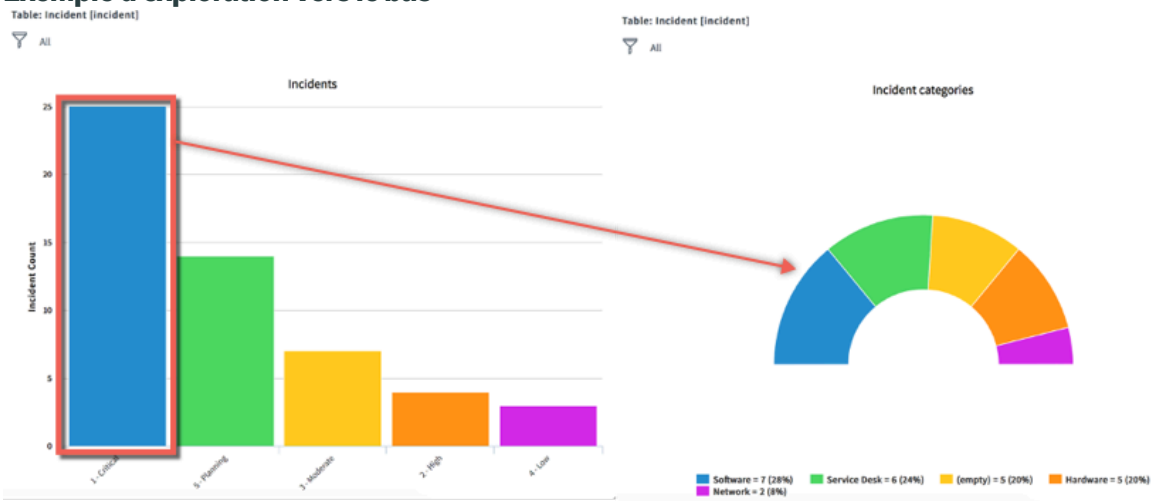
Vous pouvez analyser un rapport pour visualiser un sous-ensemble de ses données. Par exemple, vous pouvez cliquer sur la section critique d'un rapport trié par priorité pour afficher les catégories de ces incidents critiques.

Pour les rapports avec une exploration vers le bas définie, cliquez sur une partie du graphique pour afficher un sous-ensemble de données. Le sous-ensemble peut utiliser un type de graphique différent. Dans l'exemple, l'utilisateur clique sur les incidents critiques dans un histogramme pour révéler les catégories d'incidents critiques dans un graphique en demi-anneau.

Traduction automatique

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

Exemple d'exploration vers le bas



Tous les types de graphiques, à l'exception des graphiques en liste, en histogramme, en calendrier, en diagramme de contrôle, en diagramme à surfaces et en diagrammes de tendance, prennent en charge l'exploration vers le bas. L'exploration vers le bas n'est pas disponible sur les graphiques ajoutés aux formulaires, ni sur les graphiques incorporés sous forme d'iframes. Vous pouvez définir autant de niveaux d'exploration vers le bas pour un rapport que vous le souhaitez.

Remarque :
Les rapports d'exploration vers le bas ne sont pas exportés au format PDF. Si vous sélectionnez **Exporter au format PDF** dans une exploration vers le bas, un PDF du rapport de niveau supérieur est généré.

Définir une exploration vers le bas du rapport

Vous pouvez définir une exploration vers le bas du rapport pour permettre aux utilisateurs déclarants d'afficher des sous-ensembles de données de rapport. Lorsque vous définissez une exploration vers le bas du rapport, elle s'applique uniquement au rapport pour lequel vous l'avez définie.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin.

Le rapport pour lequel vous souhaitez définir une exploration vers le bas doit exister.

Remarque :
Vous pouvez uniquement analyser les données de la même table que le rapport. Les types de rapports suivants ne prennent pas en charge la fonctionnalité d'exploration vers le bas : liste, histogramme, calendrier, contrôle, zone et boîte de tendance.

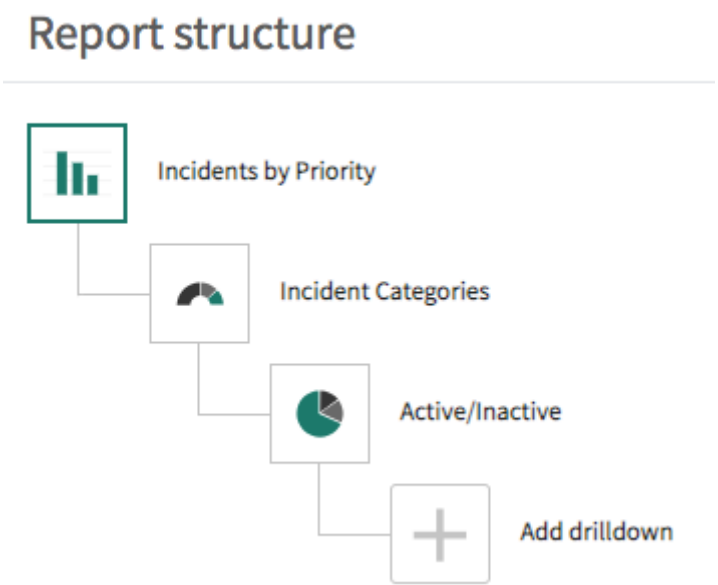
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez le rapport auquel vous souhaitez ajouter une exploration vers le bas.
3. Cliquez sur l'icône **Afficher la structure du rapport** ( ).
   Un badge sur l'icône Structure du rapport affiche le nombre d'explorations vers le bas définies.
4. Cliquez sur l'icône Ajouter une exploration vers le bas ( ).

Traduction automatique

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

Exemple d'exploration vers le bas



5. Entrez un **titre** pour l'exploration vers le bas et cliquez sur **Suivant**.
6. Sélectionnez le **type** de rapport pour afficher les données, puis cliquez sur **Suivant**.
   Consultez Types de rapport. Le type de rapport d'exploration vers le bas peut être différent du rapport parent.
7. Configurez le rapport d'exploration vers le bas de la même façon que vous configureriez n'importe quel autre rapport.
   Les options de configuration dépendent du **type** de rapport d'exploration vers le bas sélectionné.
8. Cliquez sur **Enregistrer l'exploration vers le bas**.

Résultats

L'utilisateur peut explorer le rapport de niveau supérieur jusqu'aux visualisations de rapport d'exploration spécifiées.

Remarque :
Tous les utilisateurs peuvent afficher des visualisations de rapports, telles que des graphiques à secteurs et des rapports à colonnes. Toutefois, le dernier niveau d'une exploration vers le bas est toujours une liste. Les listes de contrôle d'accès à la plateforme déterminent l'accès des utilisateurs aux informations de la liste. Les utilisateurs peuvent voir un message indiquant que des lignes ont été supprimées de la liste pour des motifs de sécurité. Pour plus d'informations, consultez Règles de la liste de contrôle d'accès .

Définir le comportement au clic d'un rapport

Vous pouvez configurer une URL pour qu'elle s'ouvre lorsqu'un utilisateur clique sur un rapport.

Avant de commencer

Rôle requis :

- Lors de la création de rapports : N'importe lequel
- Lors de la modification de rapports créés par d'autres : report_admin, report_global ou report_group

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Redirigez l'utilisateur vers une URL plutôt que vers l'exploration vers le bas configurée ou vers la liste sous-jacente à la section d'un rapport sur laquelle il a cliqué.

Traduction automatique

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

Consultez Définir une exploration vers le bas du rapport pour lire quels types de rapports ne prennent pas en charge la fonctionnalité d'exploration vers le bas.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez le rapport que vous souhaitez configurer.
3. Cliquez sur l'icône **Afficher la structure du rapport** ( ).
4. Cliquez sur l'icône de lien (.
5. Dans la boîte de dialogue **Définir l'URL de redirection** , entrez le lien relatif dans l'instance, par exemple /$knowledge.do.
   Lorsque l'utilisateur pointe sur le rapport, l'info-bulle inclut le texte **Cliquez pour ouvrir**.
6. **Facultatif :** Entrez une étiquette pour l'URL.
   Lorsque l'utilisateur pointe sur le rapport, l'info-bulle inclut le texte **Cliquer pour ouvrir** et le texte de l'étiquette, par exemple, Cliquer pour ouvrir la base de connaissances.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Lorsque l'utilisateur clique sur le rapport, l'URL de redirection remplace toute fonctionnalité d'exploration vers le bas.

Utilisation de plusieurs jeux de données dans un rapport

Vous pouvez créer des rapports qui utilisent des jeux de données provenant d'un maximum de cinq tables dans un seul rapport.

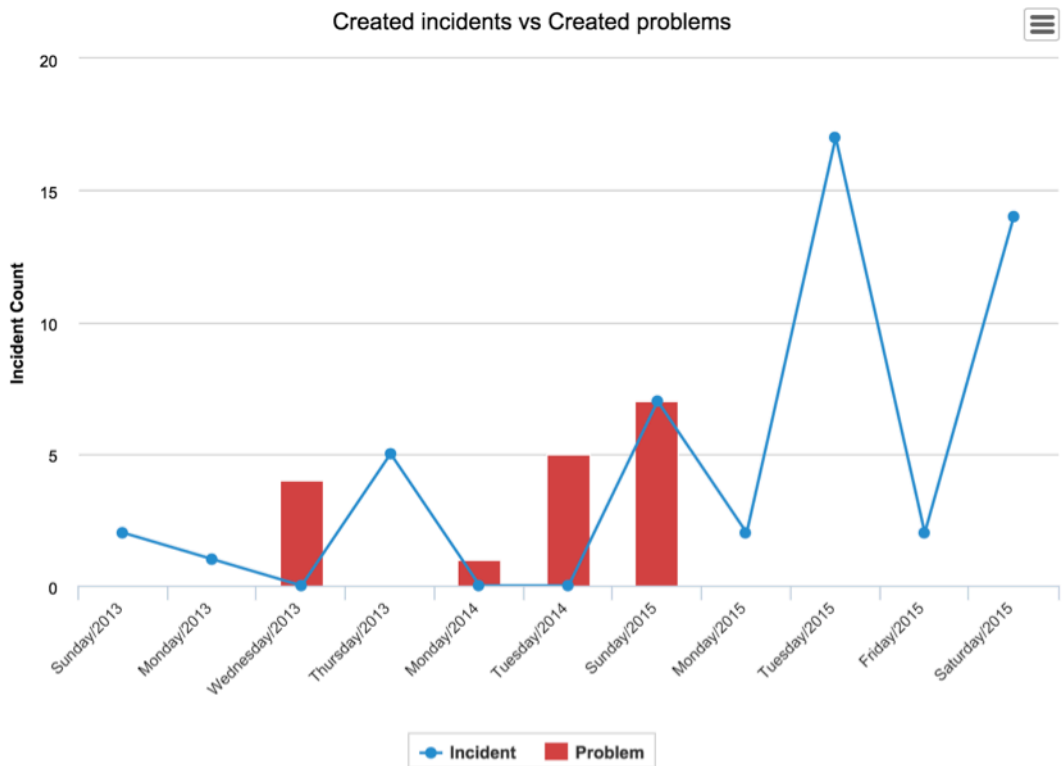
Les types de rapports suivants prennent en charge plusieurs jeux de données : barre, barre horizontale, colonne, ligne, ligne en escalier, aire, spline.

Les **ensembles de données multiples Grouper par**ne sont pas pris en charge sur plusieurs ensembles de données. Lors de l'utilisation de plusieurs jeux de données, la légende du rapport est toujours affichée.

Traduction automatique

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

Données d'incident et de problème dans un seul rapport



Ajouter un ensemble de données supplémentaire à un rapport

Ajoutez jusqu'à cinq jeux de données supplémentaires pour visualiser des données provenant de plusieurs sources dans un seul rapport.

Avant de commencer

Rôle requis : ITIL, report_user. La propriété `glide.ui.doctype` doit être activée.

Procédure

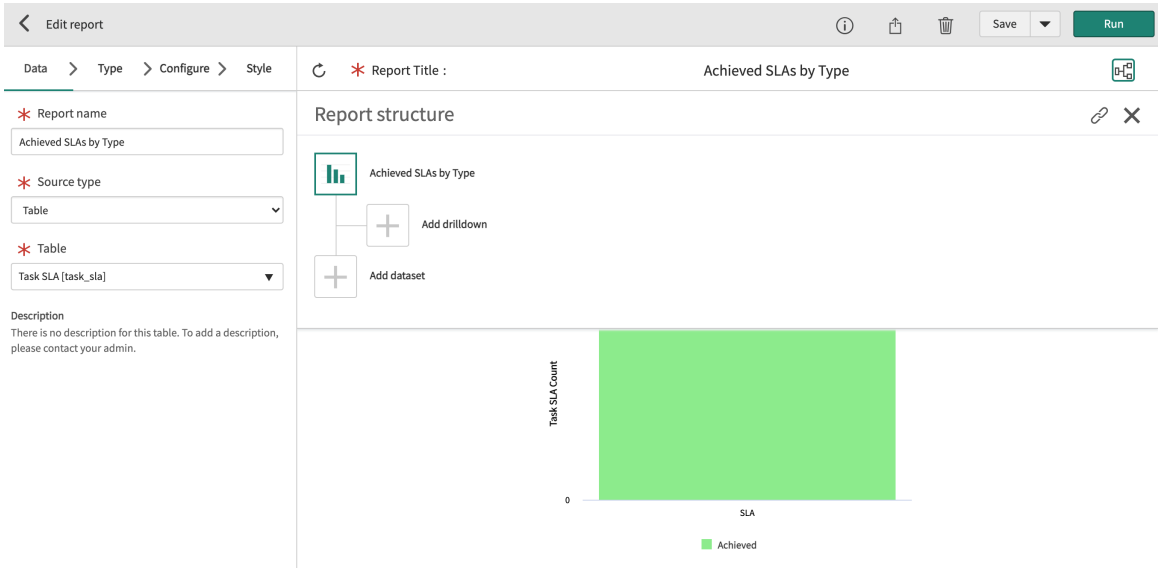
1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez un rapport dont le type prend en charge plusieurs jeux de données.

   Vous pouvez ajouter des jeux supplémentaires aux rapports à barres, à barres horizontales, linéaires, à colonnes, en aires et splines.

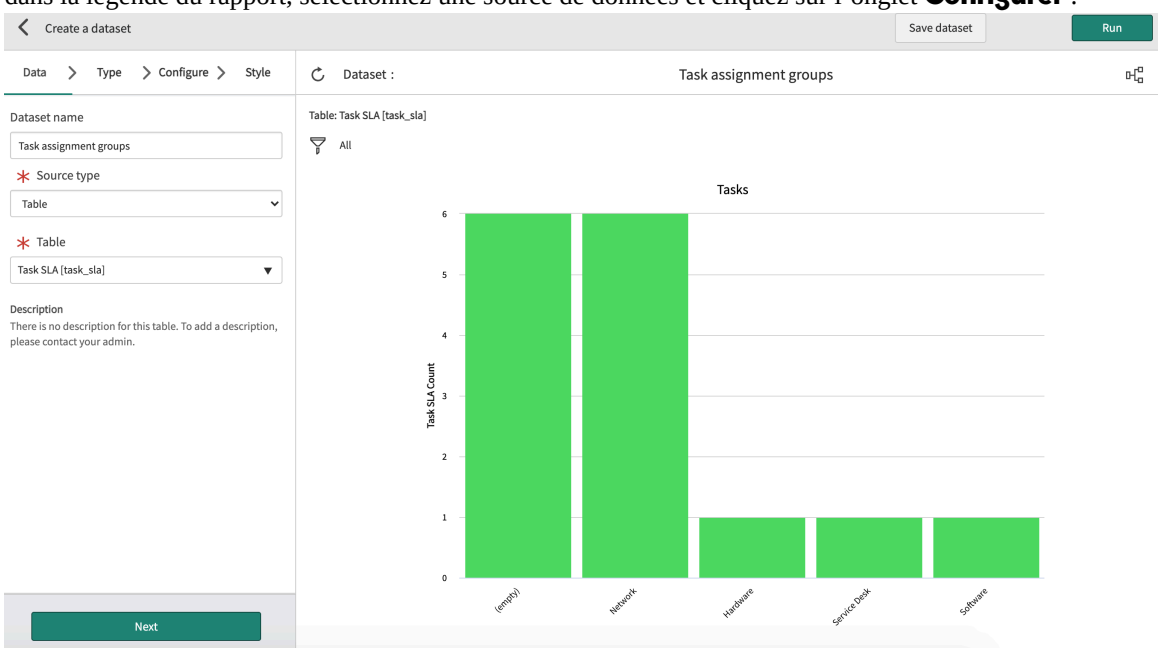
3. Cliquez sur l'icône **Afficher la structure du rapport** ( ).

Traduction automatique

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



4. Cliquez sur **Ajouter un jeu de données**.
5. Dans l'onglet **Données** , donnez un nom personnalisé pour que le jeu de données supplémentaire s'affiche dans la légende du rapport, sélectionnez une source de données et cliquez sur l'onglet **Configurer** .

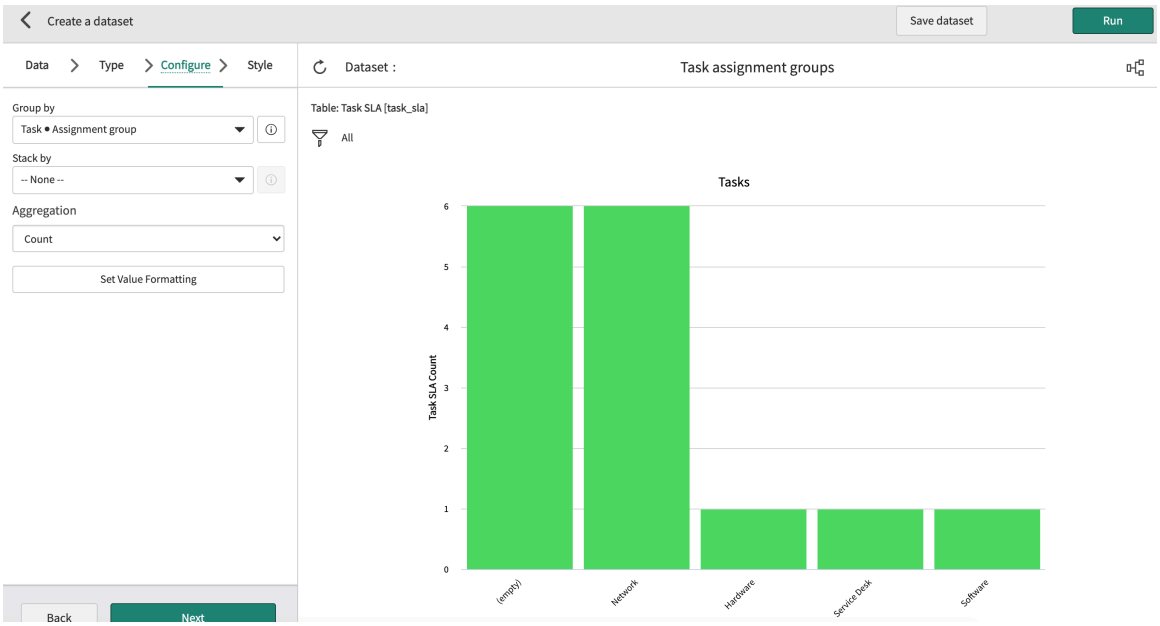


6. Dans l'onglet **Configurer** , spécifiez les champs applicables de la même façon que vous configureriez un rapport autonome.

   Veuillez prêter attention aux champs suivants sur les types de rapports applicables.

Traduction automatique

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



Remarque :
L'option **Afficher la table de données**n'est pas disponible à partir du module Ajouter un jeu de **données**, mais uniquement à partir de l'onglet **Configurer** du concepteur de rapports principal. Si l'option **Afficher la table de données** est sélectionnée, seul le premier jeu de données s'affiche dans la table de données.

7. Dans l'onglet **Style** , spécifiez les champs suivants de la même manière que vous configureriez un rapport autonome.
8. Cliquez sur **Save dataset (Enregistrer le jeu de données)**.

Résultats
Le rapport est généré avec les informations provenant de l'ensemble de données supplémentaire.

Ajouter un groupe par ou empiler par supplémentaire

Vous pouvez configurer un rapport pour permettre aux utilisateurs d'ajuster son regroupement et son empilement.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, report_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez **les choix Regrouper par etEmpiler par** supplémentaires que les utilisateurs peuvent sélectionner lors de l'affichage du graphique. Des groupes par supplémentaires peuvent être ajoutés à n'importe quel rapport qui prend en charge les groupes par (tels que des barres ou des secteurs) et pour répertorier les rapports sous forme de colonnes. Lorsque vous configurez un regroupement supplémentaire sur une barre ou une barre horizontale, il est également ajouté en tant que pile supplémentaire. Vous pouvez ajouter des variables et des groupes de variables en tant que groupes supplémentaires.

Traduction automatique

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

Remarque :

- **Les champs Empiler par** disponibles sont limités aux variables de catalogue, aux champs de référence, aux listes de choix et aux valeurs booléennes. Les champs Date/heure, Entier, Long, Chaîne, Liste et Texte ne peuvent pas être utilisés comme champs empilés.
- Vous pouvez voir les choix dans la liste **Regrouper par supplémentaire** qui n'apparaissent pas dans la liste principale **Regrouper par** . Le rapport ne prend pas en charge le regroupement ou l'empilement en fonction des champs supplémentaires que vous voyez. Contrairement aux choix principaux **Grouper par** , les champs **Regrouper par supplémentaires** ne sont pas filtrés. Si vous sélectionnez un champ non pris en charge, cela n'a aucun effet.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionner un rapport.
3. Dans l'onglet Configurer, cliquez sur **Regrouper par supplémentaire**.
4. Déplacez un ou plusieurs champs vers la liste **Sélectionné** .
5. **Facultatif :** Sélectionnez un champ **Empiler par** utilisé pour afficher la relation des éléments individuels du champ sélectionné avec l'ensemble.

   (Optional) Par exemple, regroupez un histogramme d'incidents par **catégorie** et empilez-les par **priorité**. Le spectateur peut alors déterminer en un coup d'œil la proportion de problèmes de priorité élevée, moyenne et basse pour chaque catégorie.

   Les utilisateurs qui consultent le rapport peuvent sélectionner l'un de ces champs pour regrouper ou empiler les données du rapport. Les valeurs de champ **Grouper par** et **Empiler par** sont les choix par défaut.

   Remarque :
   Seuls les rapports à barres et à barres horizontales utilisent des données empilées. D'autres types de rapports n'autorisent que le regroupement.

6. Organisez les champs de la colonne **Sélectionné** dans l'ordre dans lequel vous souhaitez qu'ils apparaissent pour les utilisateurs.
7. Cliquez sur **Fermer**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer un rapport à partir d'un document Microsoft Excel importé

Vous pouvez importer des feuilles de calcul Excel (.xlsx fichiers) de données conservées en dehors de votre instance et créer des rapports à partir de ces fichiers.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sys_admin, report_admin, pa_admin ou pa_power_user

Vous devez disposer de la version d'abonnement de Performance Analytics pour créer des rapports avec des données importées. Consultez la section Activer votre abonnement Performance Analytics.

Traduction automatique

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

Remarque :
Les restrictions suivantes s'appliquent aux données importées :

- La taille de fichier maximale est de 2 Mo.
- Le nombre maximal de lignes est de 10 000. Le nombre maximal de colonnes est de 25.

  Remarque :
  Vous pouvez importer .xlsx fichiers de 50 000 lignes maximum, mais seules les 10 000 premières lignes apparaissent dans votre jeu de données.

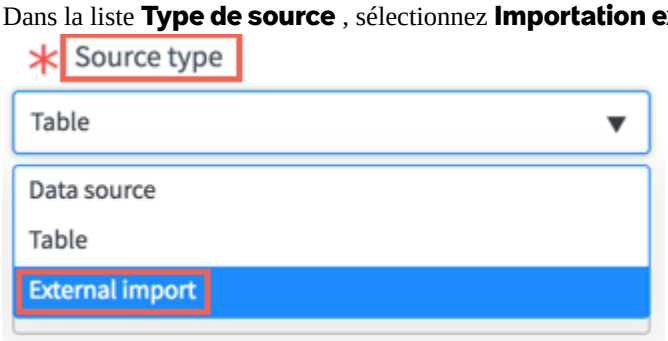
- Seule la première feuille d'un fichier .xlsx comportant plusieurs feuilles est importée.
- La première ligne et la première colonne du fichier importé ne doivent pas être vides. La première ligne est utilisée pour identifier les noms de colonnes.
- Il n'est pas possible de joindre des colonnes, de calculer des champs ou d'apporter d'autres modifications à la table après l'importation. Ces modifications doivent être effectuées avant l'importation.
- Le fichier .xlsx importé doit avoir une date d'expiration spécifiée.
- Si le propriétaire supprime la table après l'importation, les rapports basés sur la table importée sont également supprimés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette façon d'importer des données de rapport est utile lorsque vous disposez d'informations conservées en dehors de votre instance, par exemple, des données tierces récurrentes. Pour importer définitivement un jeu de données externe dans votre instance, reportez-vous à la section Importer des données à l'aide de jeux d'importation .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Dans la liste **Type de source** , sélectionnez **Importation externe**.



Remarque :
L'option **de menu Importation externe** n'est disponible que si Analyse des performances elle est activée.

4. Choisissez une source de rapport importée existante ou cliquez sur l'icône **Charger** ( ) pour importer un nouveau fichier.

Traduction automatique

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

a. Cliquez et faites glisser le fichier vers la zone de dépôt ou cliquez sur **Parcourir les fichiers** pour le choisir dans votre système de fichiers.

b. Entrez un nom pour le fichier chargé.

c. Définissez la date d'expiration du fichier. Après cette date, le fichier importé est supprimé et les rapports basés sur ce fichier ne sont plus disponibles.

d. Sélectionnez la visibilité du fichier chargé : uniquement vous, tous les utilisateurs ou un groupe spécifié d'utilisateurs, de groupes ou de rôles.

e. Cliquez sur **Charger**.

f. Cliquez sur **Terminé**.

5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Dans l'onglet **Type** , sélectionnez le type de rapport que vous souhaitez créer, puis cliquez sur **Suivant**. Pour plus d'informations sur des rapports spécifiques, reportez-vous à la section Types de rapport.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.
7. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs comme il convient pour le type de rapport.
8. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
9. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Résultats

Le rapport est créé à partir de la source externe. Les rapports sur un tableau de bord affichent une icône indiquant que le rapport est temporaire et qu'il expire lorsque la source de données externe expire.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez partager le rapport avec des utilisateurs et des groupes, ajouter le rapport à un tableau de bord et publier le rapport sur le Web.

Modifier une source de données importée

Vous pouvez modifier les feuilles de calcul Excel importées (.xlsx fichiers) de données conservées en dehors de votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun, mais seule la personne ayant importé la source de données peut la modifier.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Cliquez sur le nom d'un rapport qui utilise la source de données importée pour l'ouvrir dans le concepteur de rapports.
3. Dans l'onglet **Données** , cliquez sur l'icône en forme de crayon ( ) en regard du nom de l'importation externe.
4. Dans la boîte de dialogue **Modifier l'importation externe** , vous pouvez effectuer les modifications suivantes :

   Changer de fichier

   Sélectionnez cette option pour charger un nouveau fichier .xlsx avec le même nom et la même structure.

   Nom

   Fournissez un nouveau nom pour l'importation externe. Ce nom apparaît sous l'onglet **Données** du designer de rapports dans la liste **Importation externe** .

   Faire expirer

   Définissez une nouvelle date d'expiration pour l'importation externe. Après cette date, le fichier importé est supprimé et les rapports basés sur ce fichier ne sont plus disponibles.

   Visibles pour

   Modifiez la visibilité du fichier chargé : Seulement vous, Tout le monde ou Personnalisé. Sélectionnez **Personnalisé** pour spécifier des utilisateurs, des groupes ou des rôles.

   Si vous sélectionnez **Personnalisé**, cliquez sur **Suivant** pour choisir qui peut utiliser les données du fichier importé et cliquez sur **Soumettre**.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Si vous avez modifié le fichier, les données du nouveau fichier remplacent celles de l'ancien dans tous les rapports basés sur le fichier importé. Le nom, la date d'expiration et la visibilité modifiés s'appliquent au fichier importé.

Créer des rapports à partir de MetricBase données de séries chronologiques

Utilisez l'application MetricBase pour créer des rapports de séries chronologiques à partir des données MetricBase.

Avant de commencer

Vous devez avoir le MetricBase produit. Pour l'obtenir, reportez-vous à la section Demander le produit MetricBase . Pour plus d'informations sur MetricBase, consultez MetricBase .

Rôles requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

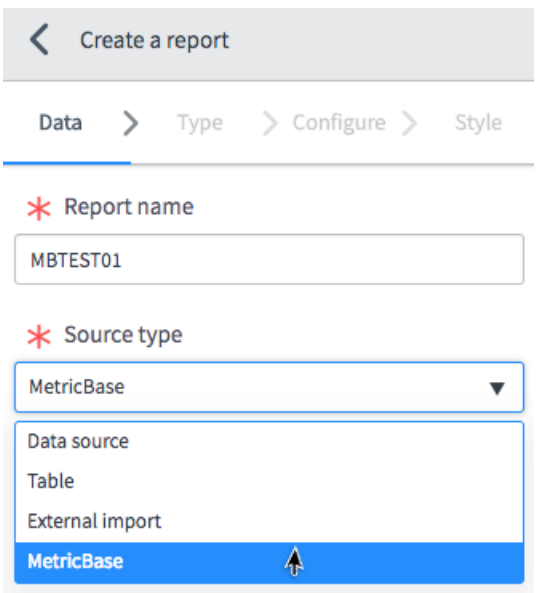
1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , saisissez un nom de rapport qui reflète les informations qu'il contient.
3. Dans la liste **Type de source** , sélectionnez **MetricBase**.

Traduction automatique

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

Remarque :

- L'option de menu **MetricBase** n'est disponible que si vous avez installé MetricBase sur votre instance.
- Le nombre maximal par défaut de séries par jeu de données est de 20. Vous pouvez augmenter la valeur maximale jusqu'à 100 en configurant la `glide.report.metric_max_series` propriété système. Toutefois, en raison de la limite de 10 000 points de données, l'augmentation du nombre de séries dans un jeu de données entraîne une réduction du nombre de points de données par série.
- Le nombre total de points de données pouvant être affichés par série est de 10 000 / (nombre réel de séries dans le jeu de données * nombre d'ensembles de données). Par exemple :
  - 1 jeu de données utilisé avec 20 séries : 10K / (20*1) = 500
  - 2 jeux de données utilisés avec 20 séries : 10K / (20*2) = 250
  - 1 jeu de données utilisé avec la série 100 : 10K / (100*1) = 100
- Si le nombre réel de points de données dans une série dépasse la limite, les données sont rééchantillonnées.



4. Choisissez une table MetricBase existante.
5. Cliquez sur **Suivant**.
6. Dans l'onglet **Type** , sélectionnez le type de rapport à créer, puis cliquez sur **Suivant**. Seuls les rapports de séries chronologiques sont disponibles. Pour en savoir plus sur les types de rapports spécifiques, reportez-vous à la section Types de rapport. Pour afficher le rapport mis à jour, cliquez sur **Exécuter**.
7. Dans l'onglet **Configurer** , renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

Configurer le formulaire de l'onglet

Champ	Description
Grouper par	Données de rapport que vous regroupez selon l'un des champs applicables de la table Mesures.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Mesure	Mesures déterminées dans votre base de données MetricBase . Cliquez sur l'icône plus (**+**) pour ajouter plusieurs mesures. Pour chaque mesure, vous pouvez définir une ou plusieurs transformations. Cliquez sur l'icône moins (**-**) pour supprimer une mesure.
Transformer	Les données sont modifiées. ○ Sélectionnez Aucune transformation pour afficher les données brutes dans votre rapport. ○ Sélectionnez une transformation. ○ Sélectionnez plusieurs transformations pour créer une chaîne de transformation. Une chaîne de transformation applique une nouvelle transformation aux résultats de la transformation précédente. Pour plus d'informations, consultez Transformations de MetricBase.
Plage horaire	Période couverte par le rapport. Les valeurs relatives sont un nombre de minutes, d'heures, de jours, de mois ou d'années à partir de l'heure actuelle. Les plages absolues vous permettent de spécifier l'heure de début et l'heure de fin du rapport.
Afficher la table de données	Sélectionnez cette option pour afficher les données du rapport dans une liste sous le rapport. La liste s'affiche sur les tableaux de bord dans lesquels le rapport est ajouté. Toutes les visualisations de rapport affichent les données du rapport lorsque la propriété système glide.ui.section508 est définie sur **vrai**. La propriété glide.ui.section508 remplace le champ Afficher la **table de données** .

8. **Facultatif :** Pour limiter les informations affichées dans le rapport, sélectionnez l'icône de filtre ( ) et spécifiez les conditions pour filtrer les données du rapport.
   Pour apprendre à créer des conditions, reportez-vous à la section Créateur de condition .
9. Dans l'onglet **Style** , renseignez les champs comme il convient pour configurer l'apparence du rapport.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Options de style du rapport que vous créez.
   - Options de style de rapport en aires et spline
   - Options de style de rapport en courbes
   - Options de style de rapport en ligne d'escalier
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour continuer à modifier la visualisation ou **Enregistrer et fermer** pour revenir à l'écran Analytics Center principal.

Résultats

Le rapport est créé à partir de la source MetricBase . Si la visualisation du rapport est tronquée, un message s'affiche.

Que faire ensuite

- Sélectionnez l'icône Informations sur le rapport ( ) et ajoutez une description du rapport.
- Sélectionnez l'icône de partage ( ) pour ouvrir le menu **Partage** . Dans ce menu, vous pouvez ajouter le rapport à un tableau de bord, exporter le rapport au format PDF, publier le rapport sur le Web et définir la visibilité et les calendriers.

Traduction automatique

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

Transformations de MetricBase

Les transformations vous permettent de visualiser les données MetricBase de différentes façons.

Transformations disponibles

Toutes les transformations, à l'exception de la transformation **d'étiquette** , sont des fonctions mathématiques que vous pouvez appliquer aux données de mesures. Appliquer plusieurs transformations pour créer une chaîne de transformation.

Transformer	Description
Ajouter	Calcule un résultat en ajoutant la valeur spécifiée aux points de données du jeu de données.
Moyen	Calcule les moyennes arithmétiques de toutes les mesures actuellement sélectionnées.
Bas	Affiche uniquement le plus petit nombre spécifié de valeurs de l'ensemble de données de mesures.
Chi carré	Indique dans quelle mesure un modèle statistique s'adapte au jeu de données de mesures.
Nombre	Affiche le nombre de points de données dans le jeu de données de mesures.
Décomposer	Sépare les composants des modèles prédictifs. Vous pouvez décomposer et demander à la fois le minimum et le maximum pour obtenir les limites inférieure et supérieure d'un modèle prédictif.
Diviser	Calcule un résultat en divisant les points de données du jeu de données par une valeur spécifiée.
Enveloppe	Affiche les valeurs minimale et maximale de l'ensemble de données de mesures.
Filtre	Génère une nouvelle série avec des valeurs calculées à l'aide de la fonction d'agrégation donnée sur une fenêtre de temps glissante de la durée donnée. Une moyenne glissante de 15 minutes utiliserait la transformation de filtre avec la fonction **d'agrégation moyenne** et une durée de 15 minutes. Fonctions d'agrégation prises en charge : • MOY • CHISQUARE • DERNIER • MAX • MÉDIANE • MIN. • DEV STANDARD
Ajuster	Génère un modèle de prédiction qui peut être utilisé par le déclencheur basé sur un modèle.
Fractions	Renvoie une nouvelle série avec des valeurs représentant les centiles donnés des données sous-jacentes. Par exemple, pour interroger les temps de réponse des 90e et 99e centiles, fournissez un tableau de [0.9,0.99].
Interpoler	Construit de nouveaux points de données sur une durée spécifiée pour calculer un résultat.
Étiquette	Vous permet de définir une étiquette pour votre transformation.
Dernier	Renvoie la dernière valeur définie dans la fenêtre de période.

Traduction automatique

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

Transformer	Description
Journal	Calcule le logarithme népérien de toutes les valeurs du jeu de données.
Maximal	Affiche la valeur la plus élevée à chaque point dans le temps pour le jeu de données de mesures.
Médiane	Affiche la médiane de l'ensemble de données de mesures. La médiane sépare les valeurs les plus élevées du jeu de données de mesures des valeurs inférieures.
Minimum	Affiche la plus petite valeur à chaque point dans le temps pour le jeu de données de mesures.
Multiplier	Calcule un résultat en multipliant les points de données du jeu de données par une valeur spécifiée.
Partition	Génère une nouvelle série dont les valeurs sont calculées à l'aide de la fonction d'agrégation donnée sur une période fixe d'une durée donnée. Spécifiez la **base** (horodatage) pour aligner la fenêtre de partition. Fonctions d'agrégation prises en charge : • MOY • CHISQUARE • DERNIER • MAX • MÉDIANE • MIN. • DEV STANDARD
Prédire	Compare les données de séries chronologiques prédites générées par le modèle de prédiction sélectionné dans la table Modèles MetricBase (mb_model) aux données réelles. Les données prédites et réelles peuvent être représentées graphiquement. Les déclencheurs de prédiction sont basés sur les valeurs et les seuils prévus. Les seuils sont des valeurs supérieures et inférieures à la valeur prévue. Les données réelles qui se situent en dehors de ces seuils exécutent des déclencheurs de prédiction.
Placer	Copie une mesure de séries chronologiques dans une autre MetricBase mesure de séries chronologiques, par exemple, `copyData('targetMetric').put()`.
Rééchantillonner	Développe ou réduit les données pour les adapter à la période donnée. Lorsque vous prolongez la période, la fonction d'agrégation est utilisée pour combiner les données afin d'adapter la nouvelle période. Lorsque vous raccourcissez la période, les données existantes sont propagées aux périodes sous-jacentes. Fonctions d'agrégation prises en charge : • MOY • CHISQUARE • DERNIER • MAX • MÉDIANE • MIN. • DEV STANDARD

Traduction automatique

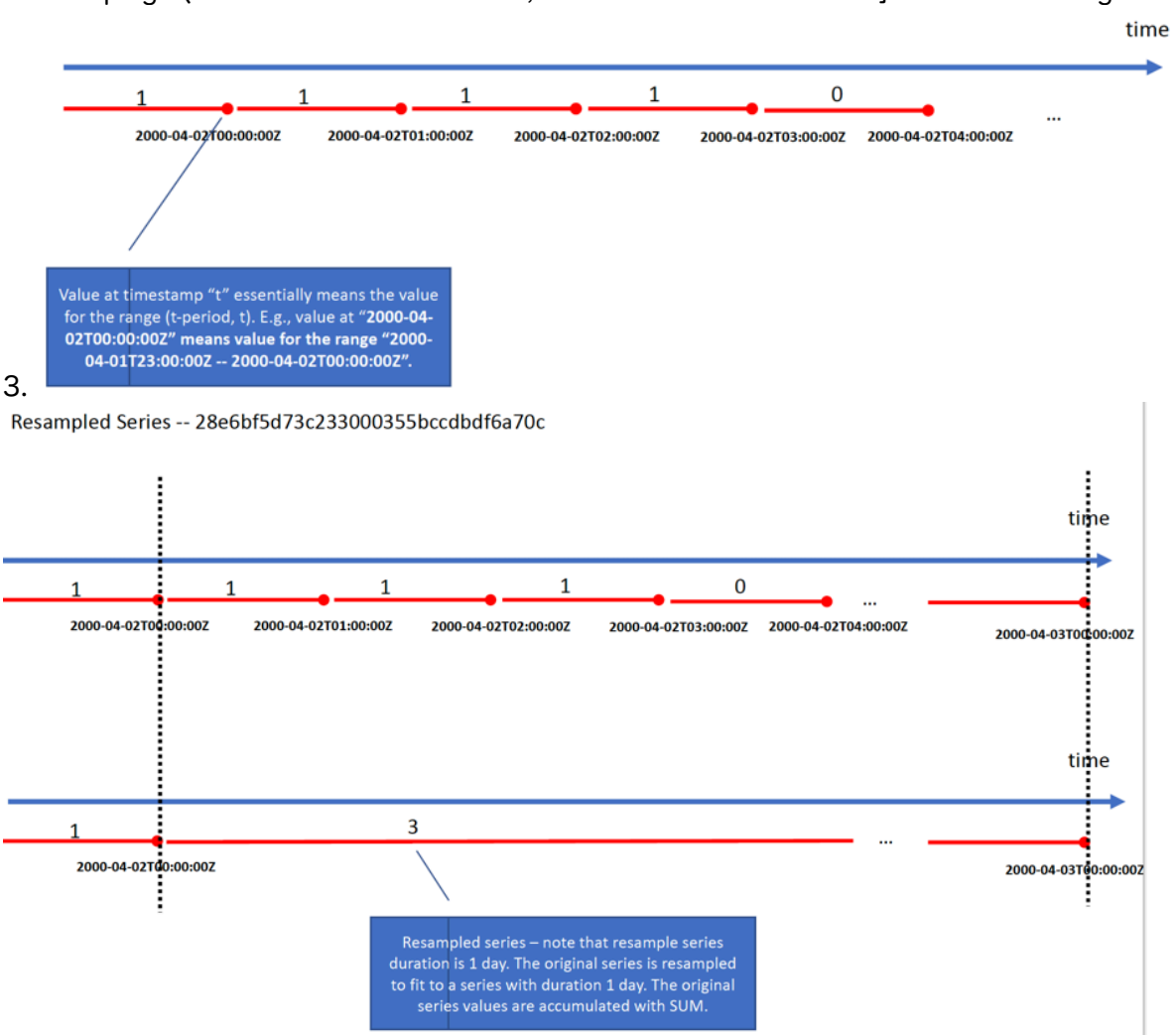
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Transformer	Description
Écart-type	Calcule l'écart-type sur les données sous-jacentes. Utilisé pour quantifier la variation ou la dispersion d'un ensemble de valeurs de données dans le jeu de données de mesures.
Soustraire	Calcule un résultat en soustrayant la valeur spécifiée des points de données dans le jeu de données.
Somme	Calcule la somme des points de données dans le jeu de données de mesures. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Transformation de somme .
Haut	Affiche uniquement le plus grand nombre spécifié de valeurs de l'ensemble de données de mesures.

Transformation de la somme

Une valeur à l'horodatage « T » indique la valeur de la plage (T-période, T). Dans votre requête, *sum()* donne la série d'entrée. Vous avez une série, puis vous rééchantillonnez la série originale dans une nouvelle série avec période = 1 jour. Lorsque vous rééchantillonnez la série d'origine à un point, deux points de données sont créés (2000-04-02T00 :00 :00Z et 2000-04-03T00 :00 :00Z). La valeur à 2000-04-02T00 :00 :00Z est 1 car il y a un point de données. La valeur de 2000-04-03T00 :00 :00Z est calculée en agrégeant des valeurs dans la plage (2000-04-02T00 :00 :00Z, 2000-04-03T00 :00 :00Z]. La valeur est égale à

3.



Dans cet exemple, le résultat de

Traduction automatique

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

```
var startTime = new GlideDateTime('2000-04-02 00:00:00');
var endTime = new GlideDateTime('2000-04-02 23:00:00');
transformer.metric('u_cost').sum().resample('SUM', GlideDuration('1 00:00:00'))
```

est [1, 3] plutôt que [4].

```
====== rest api result for GET ======
{
 "seriesRef": {
  "subject": "28e6bf5d73c233000355bccdbdf6a70c",
  "table": "sn_cld_intg_aws_cost_usage",
  "metric": "u_cost"
 },
 "label": "28e6bf5d73c233000355bccdbdf6a70c:sn_cld_intg_aws_cost_usage|u_cost",
 "values": [
  {
   "timestamp": "2000-04-02T00:00:00Z",
   "value": 1
  },
  {
   "timestamp": "2000-04-02T01:00:00Z",
   "value": 1
  },
  {
   "timestamp": "2000-04-02T02:00:00Z",
   "value": 1
  },
  {
   "timestamp": "2000-04-02T03:00:00Z",
   "value": 1
  },
  {
   "timestamp": "2000-04-02T04:00:00Z",
   "value": 0
  },
  {
   "timestamp": "2000-04-02T05:00:00Z",
   "value": 0
  },
  ...
  {
   "timestamp": "2000-04-02T23:00:00Z",
   "value": 0
  },
  {
   "timestamp": "2000-04-03T00:00:00Z",
   "value": 0
  }
 ]
}
```

Traduction automatique

Configurer des graphiques sur des formulaires

Vous pouvez ajouter des rapports aux formulaires, tels que les demandes de changement, et configurer les visualisations de rapport pour afficher des informations pertinentes pour l'utilisateur du formulaire. La configuration est propre à la vue actuelle.

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Les types de rapports suivants ne sont pas pris en charge sur les formulaires : liste, tableau croisé dynamique, tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux, calendrier et score unique.

Procédure

1. Sélectionnez la table sur laquelle vous souhaitez configurer un formulaire avec un rapport dans le **navigateur de filtre** et sélectionnez un enregistrement.
   Par exemple, sélectionnez un enregistrement dans task.list.
2. Dans le menu contextuel, sélectionnez **Configurer** > **Mise en page** .
3. Dans la liste **Disponible** , ajoutez *Chart à la colonne **Selected (Sélectionné**).
   Utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour positionner le rapport sur le formulaire.
4. **Facultatif :** Spécifiez une étiquette pour le graphique.
   L'étiquette apparaît à côté du rapport dans le formulaire. Si vous n'indiquez pas d'étiquette, l'étiquette Nouveau graphique est utilisée.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Une zone grise avec le texte **Configurer le graphique** s'affiche sur le formulaire à la position spécifiée.
6. Cliquez sur **Configurer le graphique**.
7. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour sélectionner un rapport.
8. **Facultatif :** Spécifiez la hauteur du graphique.
   La valeur par défaut est de 300 pixels.
9. **Facultatif :** Vous pouvez filtrer les données du rapport en fonction des champs sélectionnés ou d'un filtre scripté ou d'une requête codée.
   Le premier champ doit être visible sur le formulaire. Pour ajouter des champs au formulaire, sélectionnez **Configurer** > **Mise en page** et utilisez la zone de sélection **Champs disponibles** .

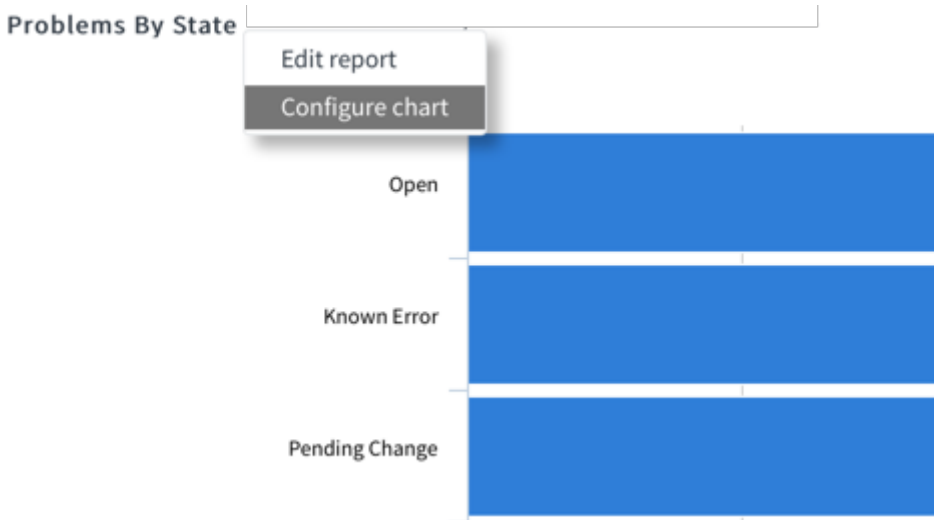
   Dans l'onglet Extension de la **condition du rapport** , sélectionnez le champ de formulaire sur lequel le rapport est mis à jour et le champ de la table source de rapport auquel le champ de formulaire est comparé.

   Pour spécifier un filtre scripté ou une requête codée, sélectionnez Extensions de **condition avancées** et collez le script dans la zone de texte **Qualificatif** de rapport. Les extensions de condition avancées, si elles sont présentes, remplacent les extensions de condition de rapport.
10. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

11. Pour modifier la configuration, cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette et sélectionnez **Configurer le graphique**.



Résultats

Le rapport sélectionné apparaît sur tous les formulaires du même type que celui sélectionné. Ces rapports sont filtrés en fonction des extensions de condition de rapport.

Intégration de rapports dans Jelly

Vous pouvez intégrer des rapports dans n'importe quel élément basé sur Jelly, tel qu'une page d'interface utilisateur.

Activation de l'incorporation

Pour activer l'intégration des rapports dans Jelly, ajoutez l'élément suivant à votre code Jelly.

```
&lt;g :inline template=&quot;reporting_includes.xml » />
```

Après avoir ajouté ce code, vous pouvez incorporer un rapport existant ou générer un rapport dans le code Jelly.

Intégrer un rapport existant

Vous pouvez incorporer un rapport existant en appelant la fonction `embedReportById(targetSpan, reportId)`.

Par exemple, ajoutez ce qui suit au bloc HTML/XML dans l'enregistrement de la page de l'interface utilisateur :

```
<xml version="1.0" encoding="utf-8">
    <j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <g:inline template="reporting_includes.xml" />
    <div id="report_stuff" />
    </j:jelly>
```

Et ajoutez ce qui suit au bloc de script client dans l'enregistrement de la page d'interface utilisateur. Remplacez < sys_id> du rapport par l'sys_id réelle du rapport :

```
var div = $j("#report_stuff");
embedReportById(div, <"report sys_id">);
```

Traduction automatique

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

Vous pouvez également intégrer le JavaScript dans le code Jelly entièrement dans le bloc HTML/XML. Ajouter le code issu du bloc de script client entre <script> tags:

```
<xml version="1.0" encoding="utf-8">
    <j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <g:inline template="reporting_includes.xml" />
    <div id="report_stuff" />
    <script>
        var div = $j("#report_stuff");
        embedReportById(div, <"report sys_id">);
    </script>
    </j:jelly>
```

Paramètres

Paramètre	Description
targetSpan (en anglais seulement)	Élément jQuery dans lequel intégrer le graphique. Le graphique utilise la taille de cet élément.
reportId	La sys_id du rapport que vous souhaitez incorporer.

Générer et incorporer un rapport

Vous pouvez incorporer un rapport dans l'interface utilisateur en appelant la fonction embedReportByParams(targetSpan, parms). Lors de l'incorporation d'un rapport de cette manière, vous pouvez générer un nouveau rapport à l'aide de paramètres ou spécifier une sys_id de rapport pour afficher ce rapport.

Par exemple, ajoutez ce qui suit au bloc HTML/XML dans l'enregistrement de la page de l'interface utilisateur :

```
<xml version="1.0" encoding="utf-8">
    <j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <g:inline template="reporting_includes.xml" />
    <div id="report_stuff" />
    </j:jelly>
```

Et ajoutez ce qui suit au bloc de script client dans l'enregistrement de la page d'interface utilisateur :

```
var params = {sysparm_title: "Average for all ratings", sysparm_field: "category", sysparm_type:
 "bar", sysparm_table: "asmt_category_result", sysparm_aggregate: "AVG", sysparm_sumfield:
 "rating"};
var div = $j("#report_stuff");
embedReportByParams(div, params);
```

Vous pouvez également intégrer le JavaScript dans le code Jelly. Ajouter le code issu du bloc de script client entre <script> tags:

```
<xml version="1.0" encoding="utf-8">
    <j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <g:inline template="reporting_includes.xml" />
    <div id="report_stuff" />
    <script>
        var params = {sysparm_title: "Average for all ratings", sysparm_field: "category",
 sysparm_type: "bar", sysparm_table: "asmt_category_result", sysparm_aggregate: "AVG",
 sysparm_sumfield: "rating"};
        var div = $j("#report_stuff");
```

Traduction automatique

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

```
        embedReportByParams(div, params);
    </script>
    </j:jelly>
```

Paramètres

Paramètre	Description
targetSpan (en anglais seulement)	Élément jQuery dans lequel intégrer le graphique.
Parms	Objet JSON définissant le rapport. Les paramètres disponibles dépendent du type de rapport.

Génération et incorporation d'un rapport de liste

Lorsque vous incorporez un rapport de liste existant ou que vous générez un rapport de liste et que vous l'incorporez, vous devez entrer une ligne de code supplémentaire.

Ajoutez ce qui suit au bloc HTML/XML dans l'enregistrement de la page d'interface utilisateur :

```
<xml version="1.0" encoding="utf-8">
    <j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <g:inline template="reporting_includes.xml" />
    <g:inline template="list2_js_includes.xml" />
    <div id="report_stuff" />
    </j:jelly>
```

Ajoutez ce qui suit au bloc de script client dans l'enregistrement de la page d'interface utilisateur. Remplacez < sys_id> du rapport par l'sys_id réelle du rapport :

```
var div = $j("#report_stuff");
embedReportById(div, <"report sys_id">);
```

Vous pouvez également intégrer le JavaScript dans le code Jelly entièrement dans le bloc HTML/XML. Ajouter le code issu du bloc de script client entre <script> tags:

```
<xml version="1.0" encoding="utf-8">
    <j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <g:inline template="reporting_includes.xml" />
    <g:inline template="list2_js_includes.xml" />
    <div id="report_stuff" />
    <script>
        var div = $j("#report_stuff");
        embedReportById(div, <"report sys_id">);
    </script>
    </j:jelly>
```

Paramètres

Paramètre	Description
targetSpan (en anglais seulement)	Élément jQuery dans lequel intégrer le graphique. Le graphique utilise la taille de cet élément.
reportId	La sys_id du rapport que vous souhaitez incorporer.

Traduction automatique

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

Paramètres de rapport incorporés

Lors de l'incorporation d'un rapport dans un élément Jelly, vous pouvez définir un rapport à tout moment en passant des paramètres.

Paramètres communs

Certains paramètres sont utilisés par plusieurs types de rapports.

Paramètres communs

Paramètre	Description	Valeur par défaut
jvar_report_id	sys_id d'un enregistrement de rapport. Si vous transmettez ce paramètre, ne spécifiez aucun autre paramètre. Toutes les valeurs sont extraites de l'enregistrement de rapport.	
sysparm_report_id	Utilisez ce paramètre au lieu de jvar_report_id lorsque vous souhaitez remplacer l'un des autres paramètres sysparm qui existent dans le rapport.	
sysparm_title	Le titre du rapport.	
sysparm_table	Table sur laquelle établir un rapport. Spécifiez cette valeur ou cette sysparm_report_source_id, mais pas les deux.	
sysparm_report_source_id	sys_id d'une source de rapport. Spécifiez cette valeur ou sysparm_table, mais pas les deux. Cette valeur est utilisée au lieu de sysparm_table si vous transmettez les deux.	
sysparm_type	Type de rapport à créer. Valeurs possibles : liste, ligne, line_bar, zone, spline, barre, horizontal_bar, diagramme, hist, camembert, anneau, semi_donut, indicateur de vitesse, cadran, pivot, pivot_v2, entonnoir, calendrier, pyramide, boîte, tendance, contrôle, boîte de tendance et carte thermique.	ligne
sysparm_field	Champ de la table spécifiée sur laquelle regrouper les données. Requis pour les rapports de séries chronologiques, de colonnes, de barres, de secteurs, d'anneaux, d'entonnoirs, de pyramides, de boîtes, de tendances et de boîtes de tendances. Facultatif pour les rapports de liste.	
sysparm_query	Filtre à appliquer aux données avant de générer le rapport. Spécifiez une chaîne de requête pour cette valeur. Pour trier les résultats de votre requête par un champ spécifique, ajoutez `^ORDERBY <field_name>` ou `^ORDERBYDES <field_name>` à la fin de la chaîne de requête. ORDERBY trie la requête par ordre croissant. ORDERBYDES trie la requête par ordre décroissant.	
sysparm_aggregate	Type d'agrégation.	NOMBRE

Traduction automatique

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

Paramètres communs (suite)

Paramètre	Description	Valeur par défaut
	Valeurs possibles : AVG, COUNT, SUM et COUNT_DISTINCT	
sysparm_sumfield	Champ sur lequel regrouper les données. Ce paramètre ne s'applique pas lors de l'utilisation d'un type d'agrégation COUNT.	
sysparm_display_grid	Une valeur vrai/faux qui contrôle si le rapport affiche une grille de données.	faux
sysparm_show_other	Valeur vrai/faux qui contrôle si le groupe Autre apparaît sur le rapport. Ce groupe s'affiche uniquement si le nombre de groupes dépasse le nombre spécifié dans le paramètre sysparm_others. Ce paramètre s'applique aux rapports à barres, à secteurs, en entonnoir, pyramidaux, croisés dynamiques et de carte thermique.	VRAI
sysparm_others	Nombre maximal de groupes de données individuels à afficher. Tous les groupes de données supplémentaires sont combinés dans le groupe Autre. Ce paramètre s'applique aux rapports à barres, à secteurs, en entonnoir, pyramidaux, croisés dynamiques et de carte thermique.	
sysparm_source_type	Source du rapport incorporé. Facultatif. Valeurs possibles : table, metricbase, source, import	Table
sysparm_set_color	Le paramètre de couleur pour le rapport. Valeurs possibles : one_color, color_palette several_colors	color_palette
sysparm_color_palette	Palette de couleurs utilisée par le rapport. Ce paramètre est utilisé lorsque sysparm_set_color="color_palette ». Valeur possible : sys_id d'une palette de couleurs	UI14 par défaut
sysparm_color	La couleur utilisée par le rapport. Ce paramètre est utilisé lorsque sysparm_set_color="one_color ». Valeur possible : la sys_id d'une couleur	
sysparm_chart_colors	Ensemble de couleurs de graphique que le rapport utilise. Ce paramètre est utilisé lorsque sysparm_set_color="several_colors ». Valeur possible : une liste de codes couleur hexadécimaux séparés par des virgules	
sysparm_show_marker	Un marqueur est la valeur représentée par un point dans une ligne ou un autre élément graphique dans un graphique.	VRAI

Traduction automatique

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

Paramètres communs (suite)

Paramètre	Description	Valeur par défaut
	Il s'agit d'une valeur vrai/faux qui détermine si le marqueur s'affiche.	
sysparm_show_empty	Valeur vrai/faux qui contrôle si des enregistrements avec des valeurs de regroupement ou de tendance vides apparaissent dans le rapport.	faux
sysparm_stack_field	Champ utilisé pour contrôler l'empilement sur les rapports à barres et à colonnes.	
sysparm_bar_unstack	Valeur vrai/faux qui contrôle si les données empilées sont présentées sous forme d'une barre ou d'une colonne unique, ou sous forme de barres multiples.	faux
sysparm_box_field	Champ numérique utilisé pour mesurer les données. Ce paramètre est requis pour les rapports à boîtes et d'histogramme.	
sysparm_trend_field	Champ de date/heure utilisé pour organiser les données de tendance. Ce paramètre est requis pour les rapports de séries chronologiques, de tendances et à surfaces.	
sysparm_trend_interval	Intervalle par lequel mesurer les valeurs de tendance. Valeurs possibles : année, trimestre, mois, semaine, jour de la semaine, heure et date.	année
sysparm_compute_percent	Valeur à utiliser lors de l'affichage des pourcentages de rapport. Vous pouvez afficher les pourcentages en fonction du nombre total d'enregistrements ou de l'agrégat spécifié. Valeurs possibles : agréger et compter	compter
sysparm_funnel_neck_percent	Un nombre compris entre 1 et 100 qui définit le pourcentage d'un rapport d'entonnoir qui constitue le cou de l'entonnoir.	30
sysparm_show_chart_data_label	Une valeur vrai/faux qui contrôle si les étiquettes de données apparaissent sur le rapport.	faux
sysparm_show_zero	Valeur vrai/faux qui contrôle si des zéros apparaissent dans les rapports de tableau croisé dynamique et de carte thermique à plusieurs niveaux.	
sysparm_ct_row	Champ utilisé pour définir les lignes dans les rapports de carte thermique et à bulles.	
sysparm_ct_column	Champ utilisé pour définir les colonnes dans les rapports de carte thermique et à bulles.	
sysparm_y_axis_category_fields	Champ utilisé pour définir les lignes dans les rapports sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux. Spécifiez jusqu'à cinq noms de champs séparés par des virgules.	

Traduction automatique

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

Paramètres communs (suite)

Paramètre	Description	Valeur par défaut
sysparm_x_axis_category_fields	Champ utilisé pour définir les colonnes dans les rapports sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux. Spécifiez jusqu'à trois noms de champs séparés par des virgules.	
sysparm_list_ui_view	sys_id d'une vue de liste à utiliser lorsqu'un utilisateur explore le rapport.	
sysparm_show_marker	Valeur vrai/faux qui contrôle si des marqueurs apparaissent à chaque point tracé sur un rapport.	VRAI
sysparm_apply_alias	Valeur vrai/faux qui contrôle si les alias configurés apparaissent dans les rapports incorporés.	

Paramètres de Service Catalog

Certains paramètres s'appliquent uniquement aux rapports créés dans les tables de catalogue de services, telles que la table Élément demandé [sc_req_item]. Ces paramètres ne sont pas disponibles sur les rapports de type liste ou calendrier.

Paramètres du rapport de catalogue de services

Paramètre	Description
sysparm_sc_groupby_item_id	sys_id d'un élément de catalogue. Utilisez ce paramètre avec le `sysparm_sc_groupby_variable_id` paramètre pour regrouper un rapport de catalogue de services basé sur une valeur de variable de catalogue. Ces paramètres remplacent le `sysparm_field` paramètre lors du regroupement sur des variables de catalogue de services.
sysparm_sc_groupby_variable_id	sys_id de la variable d'élément de catalogue utilisée pour déterminer comment les données sont regroupées dans le rapport. Cette variable doit appartenir à l'élément de catalogue spécifié dans le `sysparm_sc_groupby_item_id` paramètre.
sysparm_sc_stackby_item_id	sys_id d'un élément de catalogue. Utilisez ce paramètre avec le `sysparm_sc_stackby_variable_id` paramètre pour empiler un rapport de catalogue de services en fonction d'une valeur de variable de catalogue. Ces paramètres remplacent le `sysparm_stack_field` paramètre lors du regroupement sur des variables de catalogue de services. Seuls les rapports prenant en charge l'empilement, tels que les rapports à barres, prennent en charge ces paramètres.
sysparm_sc_stackby_variable_id	sys_id de la variable d'élément de catalogue utilisée pour déterminer comment les données sont regroupées dans le rapport. Cette variable doit appartenir à l'élément de catalogue spécifié dans le `sysparm_sc_stackby_item_id` paramètre.

Traduction automatique

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

Paramètres MetricBase

Pour utiliser MetricBase dans un rapport incorporé, le paramètre sysparm_source_type doit être défini sur « metricbase ».

MetricBase nécessite également le paramètre sysparm_custom_configuration, dont la syntaxe est la suivante :

```
sysparm_custom_config:
 "{query_condition:\"\",transforms:[{transform:{transform:\"Reference\",name:\"chart-subje
cts\"},metric:\"mb_metricname\"}], group_by:\"\", table:\"mb_tablename\"}";
```

Dans cette syntaxe :

- Une `transformation` est une chaîne de fonctions de transformation imbriquées. La dernière transformation de chaque chaîne doit toujours être la transformation de référence :

  ```
  {transform:\"Reference\",name:\"chart-subjects\"}
  ```

- Une `mesure` est un champ de mesure d'une table de mesures.
- Le champ `Grouper par` est le champ de la table de mesures sélectionnée selon laquelle les séries chronologiques sont regroupées.
- `La table` fait référence à la table de mesures
- `Mb_...` sont des noms d'espace réservé

Tous les attributs sont requis, à l'exception `de Grouper par`.

Paramètres spécifiques au graphique

Certains paramètres ne sont disponibles que pour des types de rapports spécifiques.

Paramètres du rapport en anneau

Paramètre	Description	Valeur par défaut
sysparm_show_chart_total	Valeur vrai/faux qui contrôle si le score total de l'anneau groupé apparaît au centre du rapport.	faux
sysparm_donut_width_percent	Un nombre compris entre 1 et 100 qui contrôle l'épaisseur du rapport en anneau.	50

Paramètres de la carte thermique

Paramètre	Description	Valeur par défaut
sysparm_use_color_heatmap	Une valeur vrai/faux qui contrôle si la carte thermique utilise un dégradé pour colorer le rapport. Si la valeur est vrai, les valeurs sysparm_axis_max_color et sysparm_axis_min_color sont utilisées.	VRAI
sysparm_axis_max_color	Couleur utilisée dans le dégradé de la carte thermique pour indiquer une valeur élevée. Cette valeur doit être l'sys_id d'un enregistrement Définition des couleurs [sys_report_color].	UI14 bleu

Traduction automatique

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

Paramètres de la carte thermique (suite)

Paramètre	Description	Valeur par défaut
sysparm_axis_min_color	Couleur utilisée dans le dégradé de la carte thermique pour indiquer une valeur faible. Cette valeur doit être l'sys_id d'un enregistrement Définition des couleurs [sys_report_color].	Blanc

Paramètres de numérotation

Paramètre	Description	Valeur par défaut
sysparm_gauge_autoscale	Une valeur vrai/faux qui contrôle si le cadran calcule automatiquement l'échelle minimale et maximale sur le rapport. Si vous définissez cette valeur sur false, vous devez spécifier un sysparm_from et une valeur sysparm_to.	VRAI
sysparm_from	Nombre qui définit la valeur minimale de l'échelle de l'axe.	
sysparm_to	Nombre qui définit la valeur maximale de l'échelle de l'axe.	
sysparm_upper_limit	Nombre qui définit le seuil supérieur du cadran. Si vous ne spécifiez pas de valeur, le cadran n'a pas de seuil supérieur.	
sysparm_lower_limit	Nombre qui définit le seuil inférieur du cadran. Si vous ne spécifiez pas de valeur, le cadran n'a pas de seuil inférieur.	
sysparm_direction	Une valeur qui contrôle les valeurs qui sont considérées comme positives sur le rapport, les valeurs inférieures ou les valeurs supérieures. Valeurs possibles : minimiser et maximiser.	Minimiser

Paramètres de taille du graphique

Certains paramètres contrôlent la largeur et la hauteur du rapport.

Paramètres de taille

Paramètre	Description	Valeur par défaut
sysparm_chart_size	La taille du graphique dans le rapport. Les valeurs valides sont small, medium et large.	grand
sysparm_custom_chart_size	Activez ce paramètre pour spécifier des valeurs personnalisées de hauteur et de largeur du graphique au lieu d'utiliser une option de taille du `sysparm_chart_size` paramètre.	faux
sysparm_custom_chart_height	Hauteur du graphique dans le rapport, en pixels.	
sysparm_custom_chart_width	La largeur du graphique dans le rapport, en pixels.	

Traduction automatique

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

Paramètres du titre du graphique

Certains paramètres ne sont disponibles que pour les rapports qui affichent un titre. Ces types de rapports comprennent les rapports de séries chronologiques, à barres, à colonnes, à secteurs, en anneau, à cadrans, de tendances, de boîtes, de boîtes de tendances, d'histogrammes, de pyramides, de cartes thermiques, d'entonnoirs et de contrôle.

Paramètres de titre

Paramètre	Description	Valeur par défaut
sysparm_report_title_size	Nombre qui définit la taille de la police du titre.	16
sysparm_report_title_color	La couleur du texte du titre. Cette valeur doit être l'sys_id d'un enregistrement Définition des couleurs [sys_report_color].	noir
sysparm_title_horizontal_alignment	Où le titre est placé horizontalement par rapport au rapport. Cette valeur n'est utilisée que si sysparm_custom_report_title_position est faux. Les valeurs possibles sont : gauche, centre et droite.	Centre
sysparm_title_vertical_alignment	Où le titre est placé verticalement par rapport au rapport. Cette valeur n'est utilisée que si sysparm_custom_report_title_position est faux. Valeurs possibles : haut, milieu et bas.	top
sysparm_custom_report_title_position	Une valeur vrai/faux qui détermine si les coordonnées x et y définissent la position du titre du rapport au lieu de l'alignement relatif.	faux
sysparm_report_title_x_position	Nombre qui définit la position x du titre sur le rapport. Cette valeur n'est utilisée que si sysparm_custom_report_title_position est vrai.	0
sysparm_report_title_y_position	Nombre qui définit la position y du titre sur le rapport. Cette valeur n'est utilisée que si sysparm_custom_report_title_position est vrai.	0

Paramètres de bordure du graphique

Certains paramètres ne sont disponibles que pour les rapports qui affichent une bordure. Ces types de rapports comprennent : les séries chronologiques, les barres, les colonnes, les secteurs, les anneaux, les cadrans, les tendances, les boîtes, les zones de tendances, les histogrammes, les pyramides, les cartes thermiques, les rapports d'entonnoir et les rapports de contrôle.

Traduction automatique

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

Paramètres de bordure

Paramètre	Description	Valeur par défaut
sysparm_show_report_border	Une valeur vrai/faux qui contrôle si le rapport affiche une bordure.	faux
sysparm_report_border_width	Nombre qui définit la largeur de la bordure, en pixels.	1
sysparm_report_border_radius	Nombre qui définit la taille du rayon des angles de la bordure, en pixels.	0

Paramètres de la légende

Certains paramètres ne sont disponibles que pour les rapports qui affichent une légende. Ces types de rapports comprennent les rapports à secteurs, en anneau, à barres empilées, à colonnes empilées, les séries chronologiques, les tendances, les boîtes, les histogrammes, les pyramides, les contrôles et les rapports de carte thermique.

Paramètres de la légende

Paramètre	Description	Valeur par défaut
sysparm_show_legend	Valeur vrai/faux qui détermine si le rapport affiche une légende.	VRAI
sysparm_legend_horizontal_alignment	Où la légende est placée horizontalement par rapport au rapport. Valeurs possibles : gauche, centre et droite.	Centre
sysparm_legend_vertical_alignment	Endroit où la légende est placée verticalement par rapport au rapport. Valeurs possibles : haut, milieu et bas.	bas
sysparm_show_legend_border	Une valeur vrai/faux qui contrôle si la légende affiche une bordure.	VRAI
sysparm_legend_border_width	Nombre qui définit la largeur de la bordure de la légende, en pixels.	1
sysparm_legend_border_radius	Nombre qui définit la taille du rayon des angles de la bordure de la légende, en pixels.	0

Paramètres de l'axe X

Certains paramètres ne sont disponibles que pour les rapports utilisant un axe X. Ces types de rapports comprennent les rapports à barres, à barres horizontales, à diagramme de Pareto, à colonnes, à zones linéaires, à splines, à boîtes, à boîtes de tendances, à contrôle et de tendances.

Traduction automatique

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

Paramètres de l'axe X

Paramètre	Description	Valeur par défaut
sysparm_x_axis_title	Nom à afficher sur l'axe X.	
sysparm_x_axis_title_size	Nombre qui définit la taille de police du titre sur l'axe des X.	
sysparm_x_axis_title_bold	Valeur vrai/faux qui détermine si le texte du titre de l'axe des X est en gras.	VRAI
sysparm_x_axis_opposite	Valeur vrai/faux qui contrôle si l'axe x apparaît en haut du rapport.	faux
sysparm_x_axis_display_grid	Valeur vrai/faux qui contrôle si des lignes de grille verticales apparaissent à partir de l'axe X.	faux
sysparm_x_axis_grid_dotted	Valeur vrai/faux qui détermine si les lignes verticales du quadrillage sont en pointillés.	faux
sysparm_x_axis_label_size	Nombre qui définit la taille de police pour les étiquettes d'incrémentation sur l'axe X.	11
sysparm_x_axis_label_bold	Valeur vrai/faux qui contrôle si les étiquettes d'incrément de l'axe X sont en gras.	faux

Paramètres de l'axe Y

Certains paramètres ne sont disponibles que pour les rapports utilisant un axe Y. Ces types de rapports comprennent les rapports à barres, à barres horizontales, à diagramme de Pareto, à colonnes, à zones linéaires, à splines, à boîtes, à boîtes de tendances, à contrôle et de tendances.

Paramètres de l'axe Y

Paramètre	Description	Valeur par défaut
sysparm_y_axis_title	Nom à afficher sur l'axe Y.	Description générée automatiquement de l'agrégation de rapports
sysparm_y_axis_title_size	Nombre qui définit la taille de la police du titre sur l'axe des y.	
sysparm_y_axis_title_bold	Valeur vrai/faux qui détermine si le texte du titre de l'axe des Y est en gras.	VRAI
sysparm_y_axis_opposite	Valeur vrai/faux qui contrôle si l'axe y apparaît à gauche du rapport.	faux
sysparm_y_axis_display_grid	Valeur vrai/faux qui contrôle si des lignes de grille horizontales apparaissent à partir de l'axe y.	VRAI
sysparm_y_axis_grid_dotted	Valeur vrai/faux qui détermine si les lignes horizontales du quadrillage sont en pointillés.	faux

Traduction automatique

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

Paramètres de l'axe Y (suite)

Paramètre	Description	Valeur par défaut
sysparm_y_axis_label_size	Nombre qui définit la taille de police pour les étiquettes d'incrémentation sur l'axe Y.	12
sysparm_y_axis_label_bold	Valeur vrai/faux qui contrôle si les étiquettes d'incrément de l'axe des Y sont en gras.	faux
sysparm_y_axis_from	Nombre définissant la valeur la plus basse affichée sur l'axe Y.	
sysparm_y_axis_to	Nombre définissant la valeur la plus élevée affichée sur l'axe Y.	

Rapport sur les tables étendues

Découvrez comment inclure des champs à partir de tables qui étendent la table Tâche dans un seul rapport. Par exemple, vous pouvez inclure les incidents et les problèmes dans un seul rapport.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour inclure dans le rapport les colonnes qui sont uniques aux tables étendues, un utilisateur disposant du rôle administrateur doit activer une propriété système [glide.ui.list.allow_extended_fields] :

1. Accédez à la **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.
2. Activez la propriété **Autoriser les listes de tables de base (tâches, cmdb_ci, etc.) pour inclure des champs de table étendues (incident_state, os_version, etc.) et autorisez le filtrage des champs de tables étendues** (glide.ui.list.allow_extended_fields).
3. Cliquez sur **Enregistrer** en bas de la page.

Rôle requis : report_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Regardez cette vidéo de six minutes pour apprendre à inclure des champs sur des tables étendues dans des rapports en commençant par la table parente.

Comment inclure des champs dans des tables étendues, celles qui ne sont pas disponibles via la remontée pas à pas

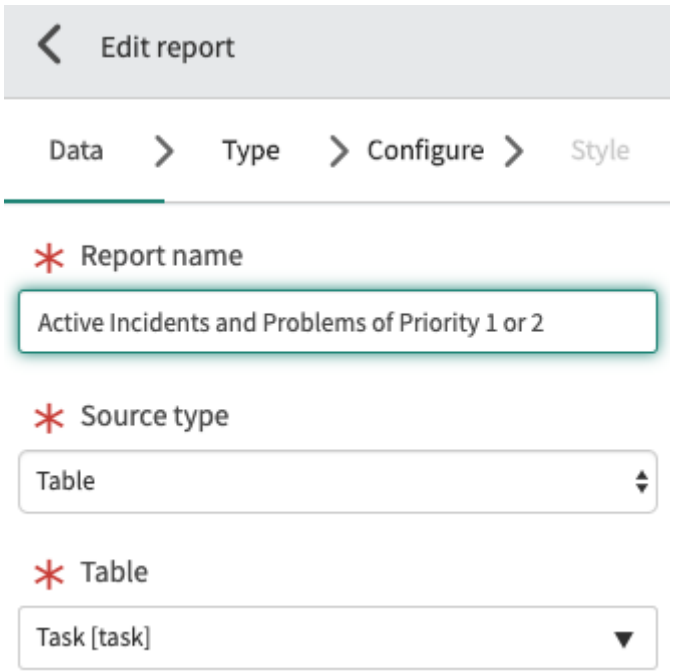
La vidéo montre comment créer un rapport avec des données provenant de plusieurs tables à l'aide du concepteur de rapports. Le rapport contient à la fois des incidents et des problèmes, qui sont des tables enfants de la table Tâche. Voici comment créer le rapport Incidents et problèmes actifs de priorité 1 ou 2.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet Données, nommez le rapport Incidents et problèmes actifs de priorité 1 ou 2, sélectionnez la table Type de source, puis sélectionnez la table Tâche [task].

Traduction automatique

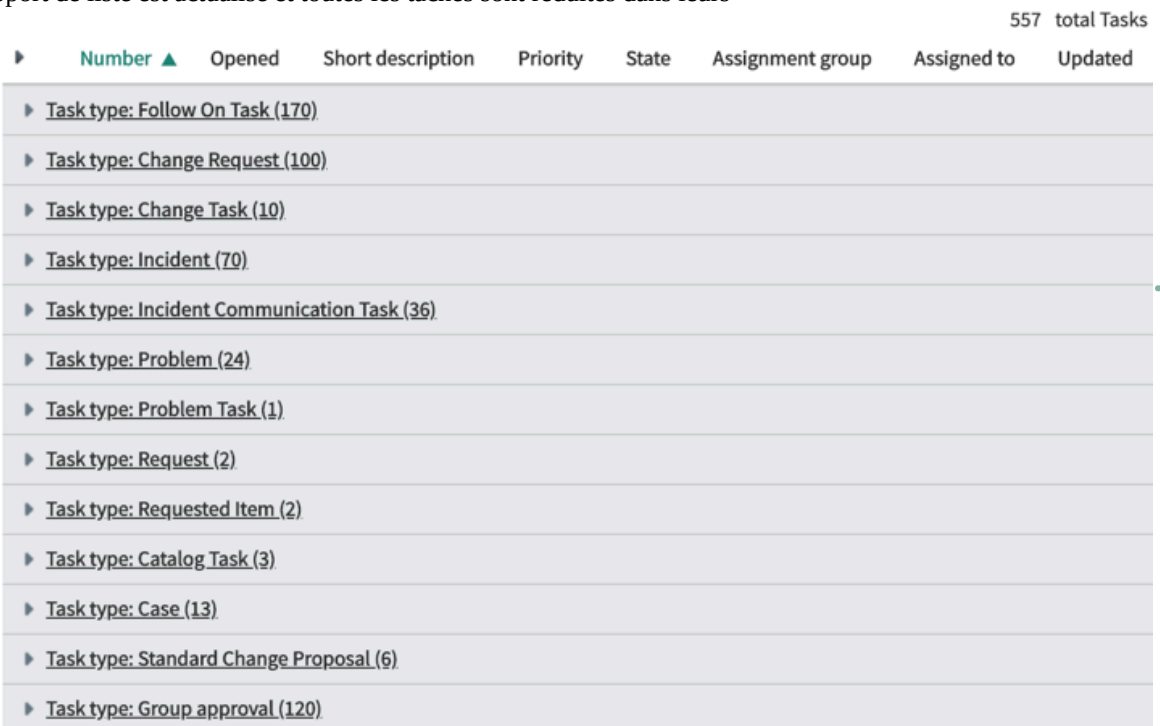
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



3. Dans l'onglet **Type** , saisissez **Liste** dans le filtre, sélectionnez le type de rapport, puis cliquez sur **Suivant**.

   L'application affiche une version préliminaire du rapport. Pour afficher le rapport mis à jour à tout moment, sélectionnez **Exécuter**.

4. Sous l'onglet **Configurer** , regroupez par type de tâche, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Le rapport de liste est actualisé et toutes les tâches sont réduites dans leurs types.



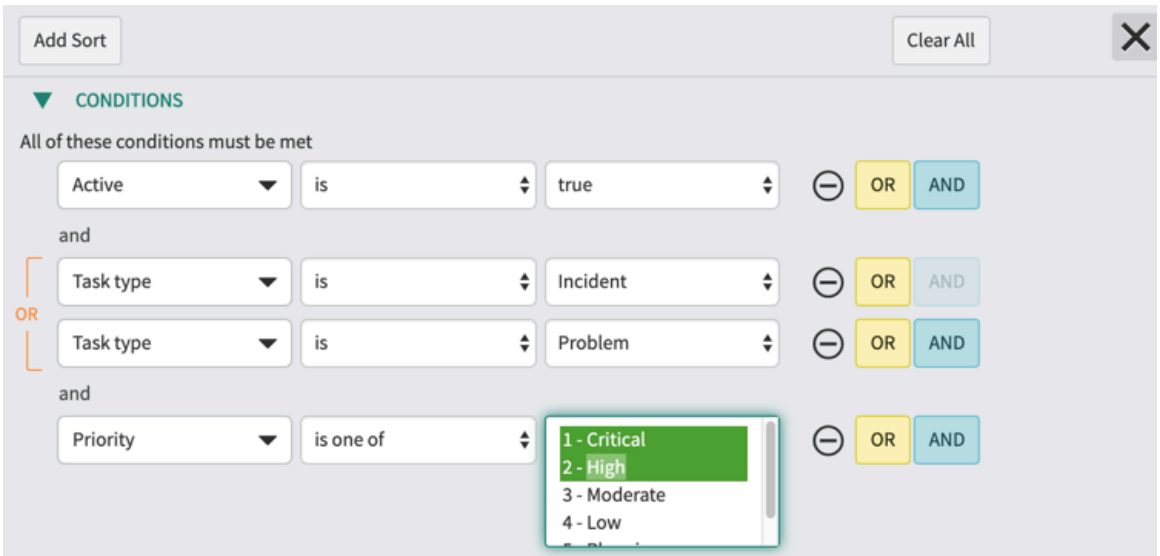
5. Cliquez sur l'icône de filtre ( ) pour ouvrir le créateur de condition.
   Utilisez le créateur de conditions pour limiter ce que le rapport affiche aux seules informations souhaitées.

6. Pour afficher uniquement les incidents et problèmes actifs de priorité 1 ou 2, définissez ces conditions, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

- Actif est défini sur Vrai.
- Le type de tâche est Incident OU le type de tâche est Problème.
- La priorité est de 1 (critique) ou de 2 (élevée).

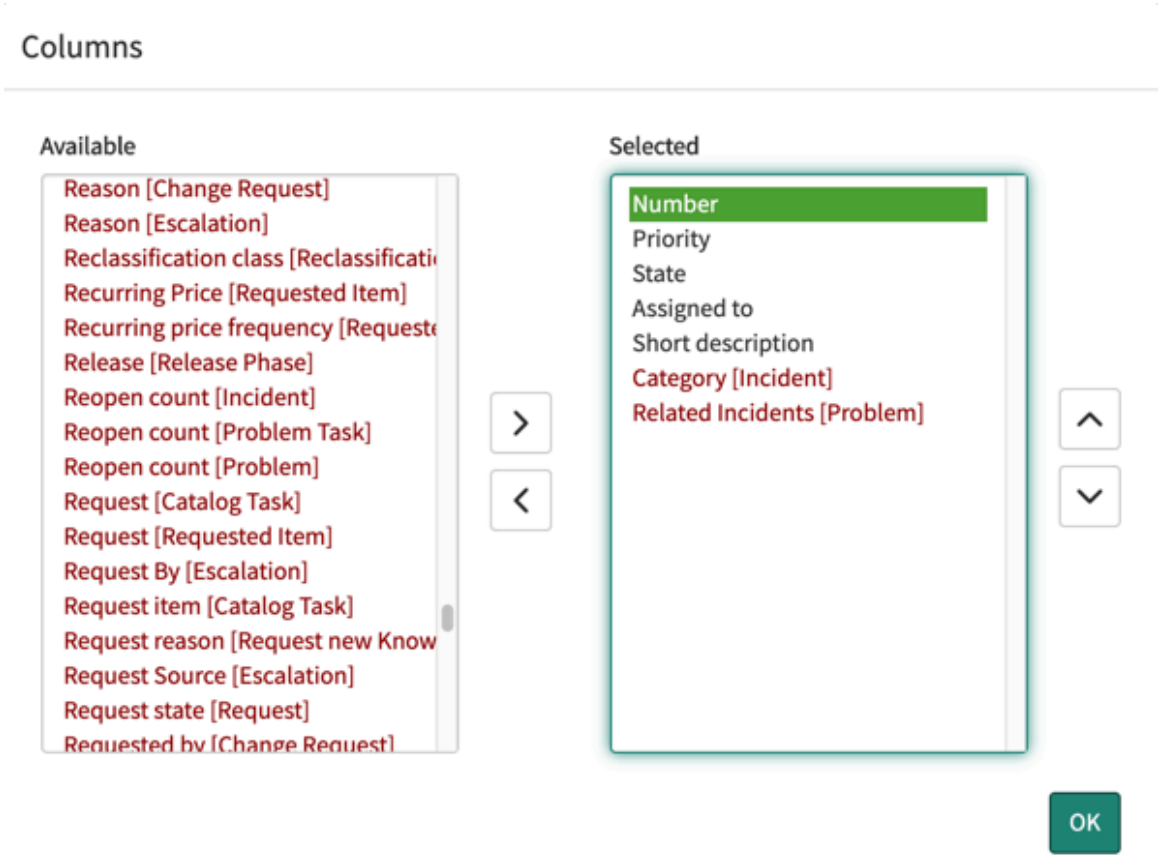


Le nouveau rapport ne comporte que les deux types de tâches. Étant donné que vous avez sélectionné uniquement les tâches actives, il y a aussi moins de tâches dans chaque catégorie.

7. Sélectionnez les colonnes à afficher dans le rapport, y compris les champs de table étendue Catégorie [Incident] et Incidents associés [Problème], puis cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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



Les champs Catégorie [Incident] et Incidents associés [Problème] sont propres aux tables étendues (Incident et Problème). Elles apparaissent en bas de la liste des colonnes disponibles dans la table Tâche. Ces deux champs sont disponibles, car vous avez activé la propriété **Autoriser les listes de tables de base à inclure des champs de table étendus et autoriser le filtrage sur les champs de table étendue** (glide.ui.list.allow_extended_fields).
Le rapport affiche les incidents ouverts et leurs catégories, ainsi que les problèmes ouverts avec le nombre d'incidents associés.

Tables connexes dans la génération de rapports

Regardez la vidéo pour apprendre à utiliser les filtres dynamiques de remontée pas à pas et les vues de base de données afin d'accéder aux données des tables étendues ou liées.

Regardez cette vidéo de cinq minutes pour apprendre à utiliser la remontée pas à pas afin d'inclure des données provenant de tables étendues ou connexes dans des rapports. La vidéo traite également de l'utilisation de filtres dynamiques dans les rapports et de la création de rapports sur les vues de base de données. Comment utiliser les vues de remontée pas à pas et de base de données pour inclure des données provenant de tables étendues ou connexes dans des rapports.

Génération de rapports sur les champs de table étendus à l'aide de la remontée pas à pas

La remontée pas à pas permet d'accéder aux champs des tables étendues ou liées, ce qui vous permet de générer des rapports sur les champs de ces tables.

Lors de la création ou de la modification d'un rapport, vous pouvez accéder aux références sur les tables étendues à partir des champs Grouper par/Empiler par, Colonne/Ligne ou Tendance par de l'onglet Configurer. L'option Ajouter un tri vous permet également de configurer l'ordre de tri des champs de référence applicables sur les tables étendues. Les tables qui font référence à d'autres tables sont indiquées par une icône en forme de flèche ( ).

Traduction automatique

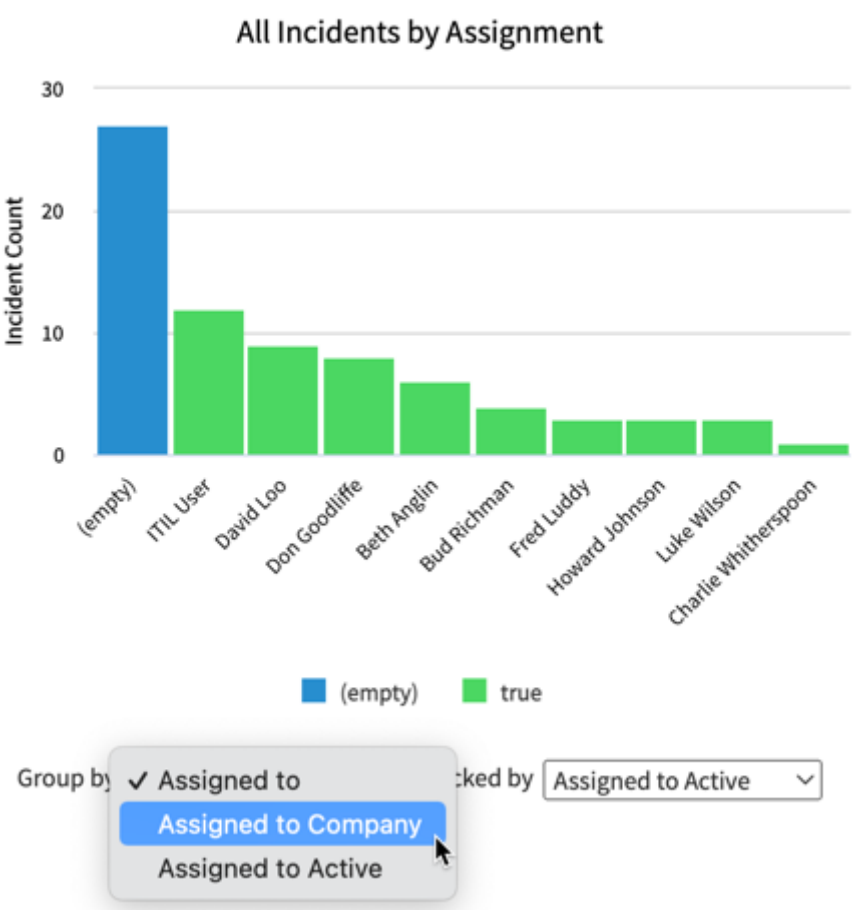
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

La remontée pas à pas fait référence à un champ en créant une chaîne de noms de champs séparés par des points (points). Par exemple, `incident.assigned_to.company` référence la société de l'utilisateur affecté à un incident. La limite recommandée pour la longueur de la chaîne est de trois niveaux.

1. Dans un rapport de la table d'incidents, sélectionnez **Regrouper par supplémentaire** dans l'onglet Configurer.
2. Sélectionnez Affecté à [+], puis l'icône de structure ( ).

   Vous voyez maintenant les champs connexes dans la table utilisateur.
3. Déplacez l'entreprise [+] vers la colonne **Sélectionné**, puis sélectionnez **OK.**
4. Enregistrez le rapport.

   Affecté à la société est une option de la liste Grouper par du rapport. Dans cet exemple, l'option Affecté à actif s'affiche, car le champ Actif est une option Empiler par.



Information associée

Exemples de remontée pas à pas

Valeurs de devises FX dans les rapports

Gérez des projets dans plusieurs devises avec la devise FX (Foreign Exchange). Vous pouvez générer des rapports sur les projets dans les valeurs de devise saisies par l'utilisateur, dans une devise de référence ou dans les deux.

Traduction automatique

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

Remarque :
Vous n'avez pas besoin d'installer un module d'extension pour utiliser la fonctionnalité FX Currency. Il est activé par défaut.

Les fonctionnalités de FX Currency sont décrites en détail dans . Dans le cadre de la déclaration, il est important d'agréger sur la devise de référence vers laquelle les autres devises sont converties.

Remarque :
Lorsqu'il existe plusieurs devises, les calculs peuvent ne pas être possibles. Modifiez votre source d'agrégation ou vos conditions de filtre pour afficher le rapport.

Lorsque vous agrégez par **moyenne** ou **somme** dans un champ de devise FX, vous choisissez la **source d'agrégation**.

Utiliser la configuration de la devise FX

Calcule les valeurs en fonction de la table Configuration de devise FX. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration et exploitation des champs de devises FX .

En tant que valeurs saisies

Calculez les valeurs en fonction des valeurs de devise saisies par l'utilisateur.

Remarque :
Si vous sélectionnez cette option, il se peut que vous rencontriez des situations où les montants saisis dans différentes devises ne peuvent pas être agrégés correctement. Par exemple, s'il y a des montants de devises en dollars américains, yen et euros. Il n'est possible d'agréger les valeurs que sur une seule devise à la fois. Si vous regroupez des enregistrements dans différentes devises, cette erreur s'affiche : « Impossible de générer le rapport. Il y a des codes de devise qui ne correspondent pas. Reportez-vous à la section Exemple de devise sans correspondance.

Valeurs de référence

Calcule les valeurs en fonction de la devise de référence.

Rapport sur les champs de devise FX

Lorsque vous déclarez dans les champs Devise FX, certaines limitations peuvent générer des erreurs. Ces erreurs sont associées à l'agrégation.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , nommez le rapport, choisissez la table source avec les champs de devise FX, puis cliquez sur **Suivant**.
   La source doit avoir des champs Devise FX. Reportez-vous à la section Configuration et exploitation des champs de devises FX .
3. Dans l'onglet **Type** , choisissez le type de visualisation que vous souhaitez utiliser.
   Consultez Types de rapport.
4. Dans l'onglet **Configurer** , choisissez la façon dont vous souhaitez regrouper, empiler et agréger le rapport.
   Il n'est possible d'agréger les valeurs que sur une seule devise à la fois. Si vous regroupez des enregistrements dans différentes devises dans un champ Devise FX, cette erreur s'affiche : « Impossible de générer le rapport. Il y a des codes de devises qui ne correspondent pas.

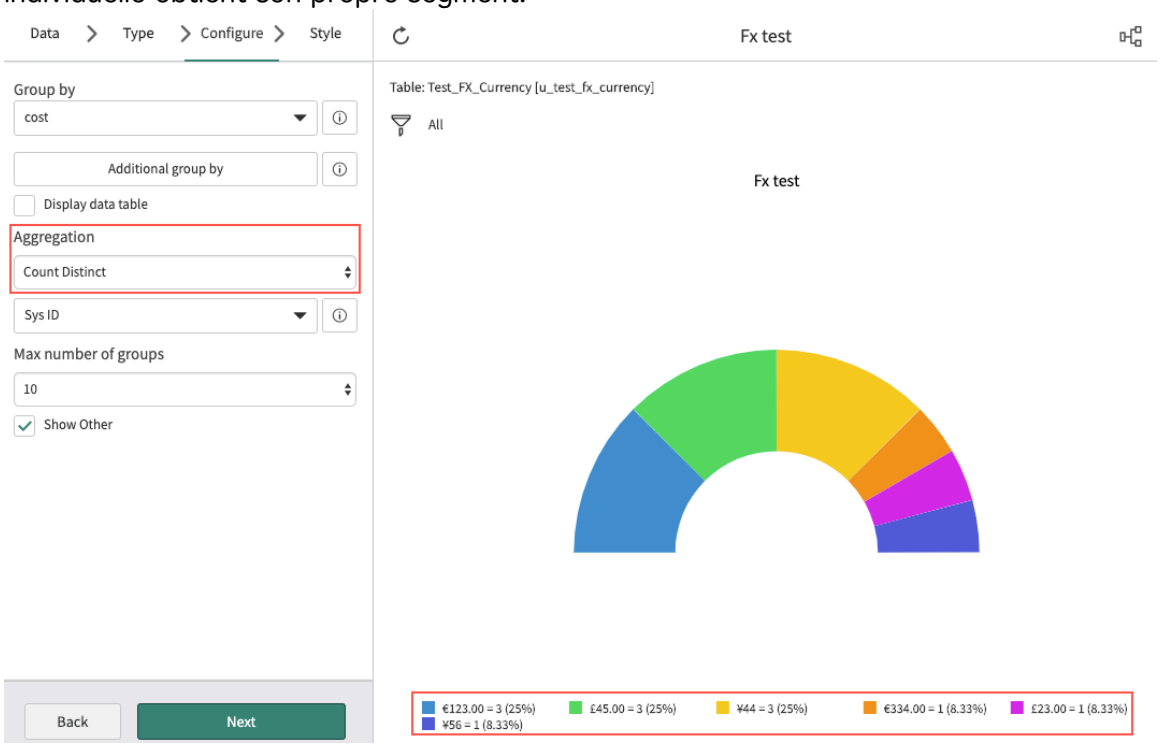
Traduction automatique

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

Exemple de devise sans correspondance

Lorsque vous générez des rapports sur les tables Devise FX, il n'est pas possible de calculer certaines combinaisons de groupe et de type d'agrégation. Ces combinaisons renvoient le message « Impossible de générer le rapport. Des codes de devise ne correspondent pas. Modifiez votre source d'agrégation ou vos conditions de filtre.

La source de ce rapport a des coûts en euros, en yens japonais et en livres sterling. Cette visualisation agrège les coûts par nombre distinct, ce qui signifie que chaque valeur individuelle obtient son propre segment.



Lorsque vous essayez d'agréger les coûts dans plusieurs devises par somme ou moyenne, plusieurs résultats sont possibles.

La source d'agrégation est Utiliser la configuration de la devise FX

Il n'est pas possible d'effectuer le calcul, car les devises ne correspondent pas.

La source d'agrégation est En tant que valeurs saisies

En règle générale, les valeurs saisies sont également exprimées dans plusieurs devises et il n'est pas possible d'effectuer le calcul.

La source d'agrégation est Valeurs de référence

Dans ce cas, les valeurs sont converties en valeur de référence avant le calcul et le rapport est généré. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Présentation des valeurs de devises FX dans les formulaires .

Rapport sur les variables du catalogue de services

Créez des rapports regroupés par variable sur un élément de catalogue de services sélectionné. Vous pouvez également créer des filtres sur la même variable.

La génération de rapports sur les variables peut être utile pour déterminer si certains éléments de catalogue sont utiles sur une instance, par exemple.

En outre, vous pouvez créer des filtres sur la même variable. Par exemple, si un élément de téléphone mobile spécifique a une variable de stockage, vous pouvez créer un rapport qui affiche uniquement les téléphones avec 32 Go de stockage.

Traduction automatique

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

Visionnez une vidéo de présentation sur la remontée pas à pas, le filtrage et l'utilisation des variables de catalogue dans une vue de base de données à l'adresse suivante : Reporting on Catalog Variables .

- Pour effectuer un regroupement par variables, reportez-vous à la section Regrouper un rapport par variables de catalogue de services.
- Pour regrouper un rapport sur un champ ainsi qu'une variable, reportez-vous à la section Ajouter des variables Regrouper par supplémentaires à un rapport de catalogue de services.
- Pour ajouter un champ de variable à un rapport de liste, reportez-vous à Créer un rapport de liste avec des colonnes de variables.

Pour un créateur d'enregistrement, vous pouvez spécifier des filtres sur les questions lors de la création d'un rapport afin que les enregistrements soient filtrés en fonction des conditions définies. Les types de questions suivants ne sont pas affichés dans le créateur de condition :

- Étiquette
- Étiquette de texte enrichi
- Macro
- Conteneur

Pour générer des rapports sur les questions de variables, voir : Rapport sur les questions

Utiliser les variables du catalogue de services dans un rapport

Dans les rapports sur les données de catalogue de services, empilez et regroupez par variables, utilisez les variables comme colonnes dans les rapports de liste et comme colonnes et lignes dans les tableaux croisés dynamiques à plusieurs niveaux.

Avant de commencer
Rôle requis : ITIL, report_user, report_global pour les rapports globaux ou report_group pour les rapports de groupe.

Les utilisateurs disposant du rôle report_admin peuvent générer des rapports sur les variables du catalogue de services. Ajoutez le rôle report_admin aux ACL pour les tables Options [sc_item_option], Propriété de variable [sc_item_option_mtom] et Variables [item_option_new].

Remarque :

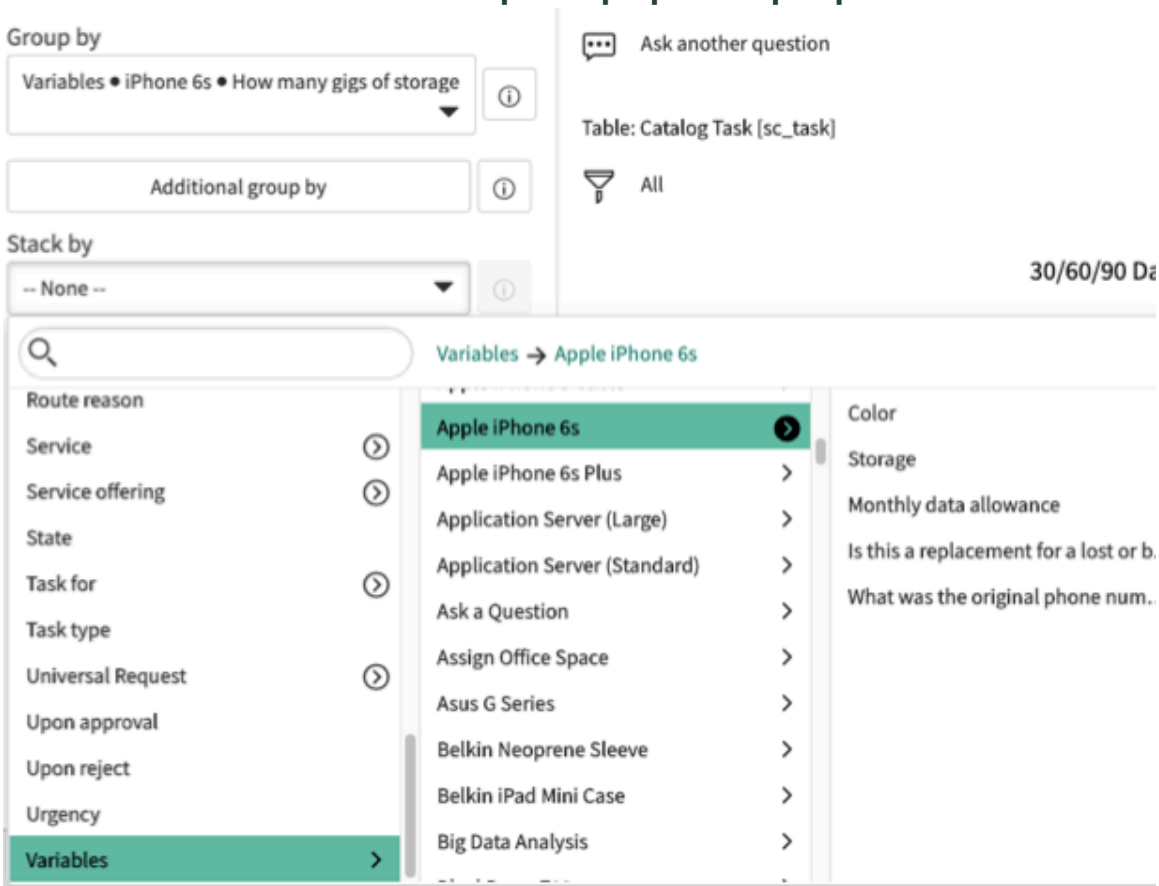
- Le rapport pour lequel vous souhaitez utiliser la variable doit être basé sur la table Éléments demandés [sc_req_item] ou la table Tâche du catalogue [sc_task]. L'utilisation d'autres types de variables entraîne une erreur lors de la génération du rapport.
- Le champ CLOB de base de données Oracle ne dispose pas de la fonctionnalité permettant de récupérer les données des variables dans les rapports. Pour un champ de chaîne de colonnes de moins de 4 000 octets, vous pouvez modifier le type de colonne en varchar2. Pour comparer les colonnes CLOB d'une taille plus petite, utilisez la fonction to_char(). Pour un CLOB de plus grande taille, vous devez obtenir une sous-chaîne pour la comparaison à l'aide des fonctions dbms_lob.substr.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour les opérations principales **Grouper par** et **Empiler par**, ces étapes sont intuitives.

Traduction automatique

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

Utilisation de la variable dans les champs Grouper par et Empiler par



Remarque :
Les rapports de type Liste, Boîte, Boîte de tendance et Tableau croisé dynamique ne peuvent pas utiliser de variables du catalogue de services comme **groupes** primaires ou secondaires. Les rapports de score unique, de calendrier, de contrôle et de carte ne prennent en charge **Grouper par** sur aucun champ. Les rapports de liste peuvent utiliser des variables de catalogue de services comme des colonnes.

Utilisez une variable comme **groupe supplémentaire**, comme colonne dans un rapport de liste, ou comme colonne ou ligne dans un tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher / Créer** et ouvrez le rapport auquel ajouter la variable.
2. Effectuez l'une des opérations suivantes.

Option	Description
Ajouter en tant que colonne dans un rapport de liste	Dans l'onglet **Configurer** , déplacez **Variables+** vers la colonne **Sélectionné** .
Ajouter en tant que groupe supplémentaire	Dans l'onglet **Configurer**, cliquez sur **Regrouper par supplémentaire**, puis déplacez **Variables+** au bas de la liste Sélectionné **par Regrouper par supplémentaire**.
Ajouter en tant que colonne ou ligne dans un tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux	Cliquez sur **Sélectionner des colonnes** ou **Sélectionner des lignes**, puis sélectionnez **Variables+** en bas de la liste.

Traduction automatique

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

Option	Description
	Remarque : ○ Si vous créez d'abord le rapport en utilisant d'abord la variable comme variable Regrouper par, il se comportera toujours comme une jointure interne. ○ Si vous créez d'abord le rapport avec un champ régulier pour le regroupement primaire et un regroupement secondaire sur la variable, il fonctionnera comme une jointure externe.

3. Cliquez sur l'icône de structure (), puis sur le signe plus qui apparaît.
   Une liste d'éléments de catalogue de services s'affiche.
4. Sélectionnez un élément de catalogue avec la variable.
   Les variables de cet élément apparaissent dans la liste **Disponible** .
5. Déplacez la variable que vous souhaitez utiliser vers la colonne **Sélectionné** .
6. **Enregistrez** le rapport.

Regrouper un rapport par variables de catalogue de services

Vous pouvez créer des rapports regroupés par variable sur un élément de catalogue de services sélectionné. En outre, vous pouvez créer des filtres sur la même variable. Par exemple, si un élément de téléphone mobile spécifique a une variable de stockage, vous pouvez créer un rapport qui affiche uniquement les téléphones avec 32 Go de stockage.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez appliquer ces étapes à n'importe quel type de rapport tant que des variables sont associées à la source du rapport. Si la source du rapport n'a pas de variables, l'option **Variables** ne s'affiche pas dans les champs **Grouper par** et **Empiler par** .

Remarque :
Les rapports de type Liste, Boîte, Boîte de tendance et Tableau croisé dynamique ne peuvent pas utiliser de variables du catalogue de services comme **groupes** primaires ou secondaires. Les rapports de score unique, de calendrier, de contrôle et de carte ne prennent en charge **Grouper par** sur aucun champ. Les rapports de liste peuvent utiliser des variables de catalogue de services comme des colonnes.

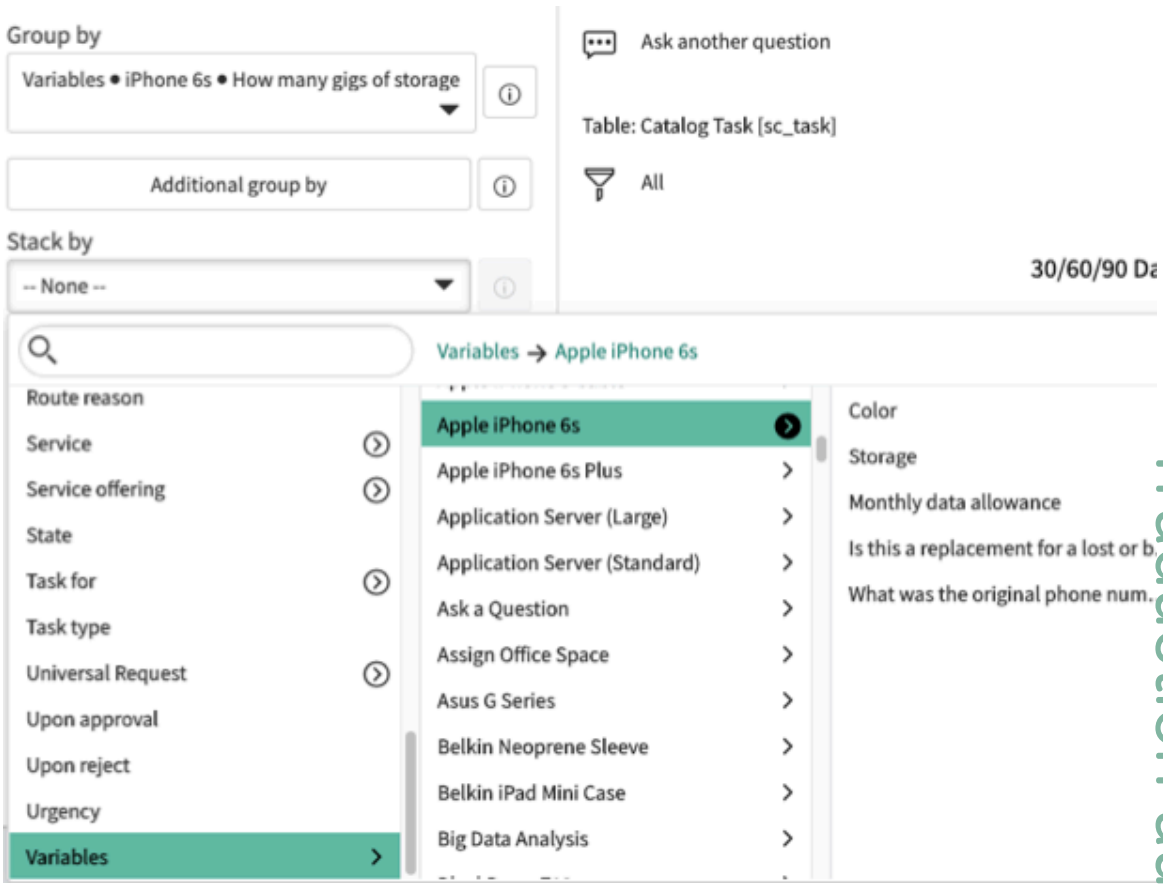
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez une source de rapport à laquelle des variables sont associées.
   Il existe deux types de sources de rapports.
4. Sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

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

5. Dans l'onglet **Type** , sélectionnez le type de rapport et cliquez sur **Suivant**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , sélectionnez **Variables** dans les filtres **Grouper par** ou **Empiler par** .



7. Recherchez et sélectionnez la variable associée à l'élément à regrouper ou à empiler.
8. Continuez à configurer et à styliser le rapport en fonction de son type de rapport.
   Consultez Types de rapport.

Ajouter des variables Regrouper par supplémentaires à un rapport de catalogue de services

Vous pouvez créer des rapports regroupés par n'importe quel champ avec une variable Regrouper par supplémentaire sur un élément de catalogue de services sélectionné. En outre, vous pouvez créer des filtres sur la même variable. Par exemple, si un élément de téléphone mobile spécifique a une variable de stockage, vous pouvez créer un rapport qui affiche uniquement les téléphones avec 32 Go de stockage.

Avant de commencer

Rôles requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

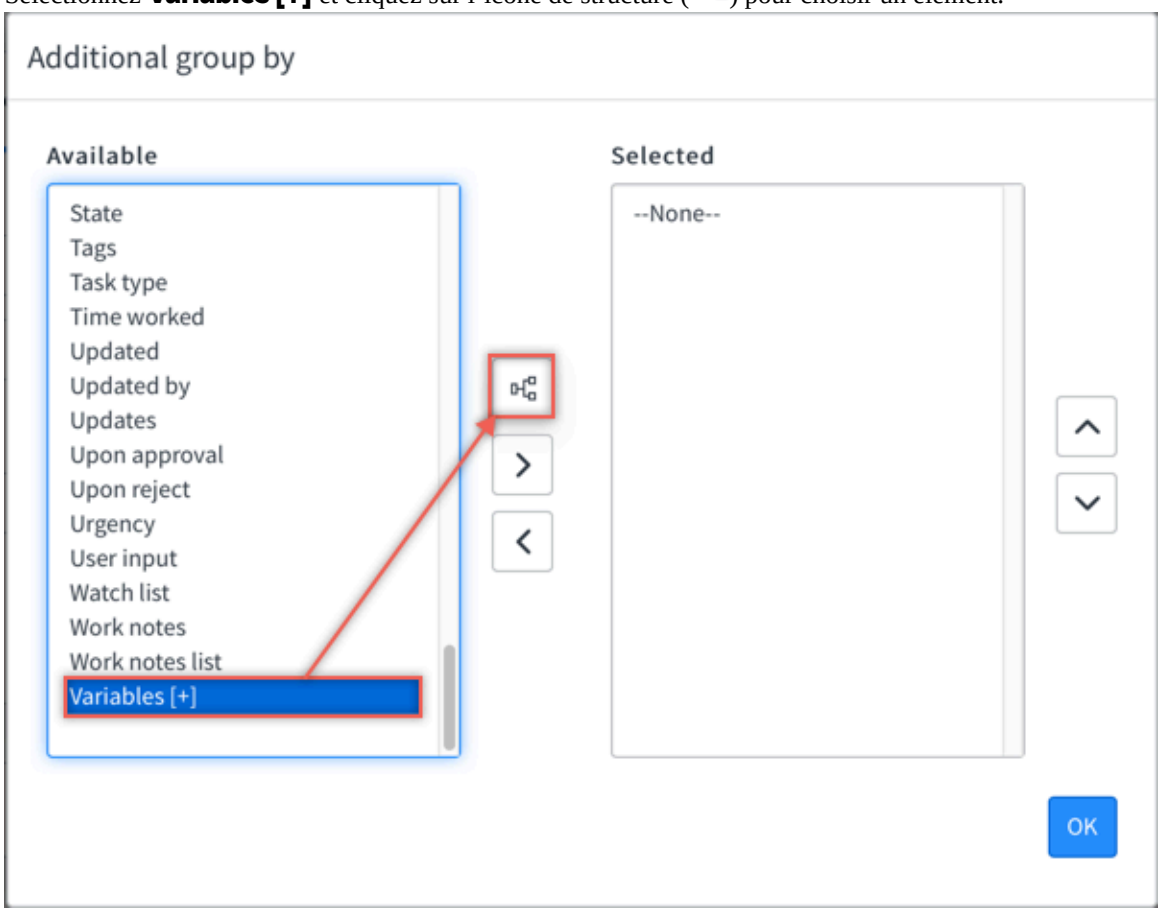
Vous pouvez appliquer ces étapes à n'importe quel type de rapport tant que des variables sont associées à la source du rapport. Si la source du rapport n'a pas de variables, l'option **Variables** ne s'affiche pas dans le filtre **Regrouper par supplémentaire** .

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez une source de rapport à laquelle des variables sont associées.
   Il existe deux types de sources de rapports.
4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Type** , sélectionnez le type de rapport et cliquez sur **Suivant**.
6. Dans l'onglet **Configurer** , sélectionnez un **filtre Grouper par** .
7. Cliquez sur **Regrouper par supplémentaire**.
8. Sélectionnez **Variables [+]** et cliquez sur l'icône de structure ( ) pour choisir un élément.

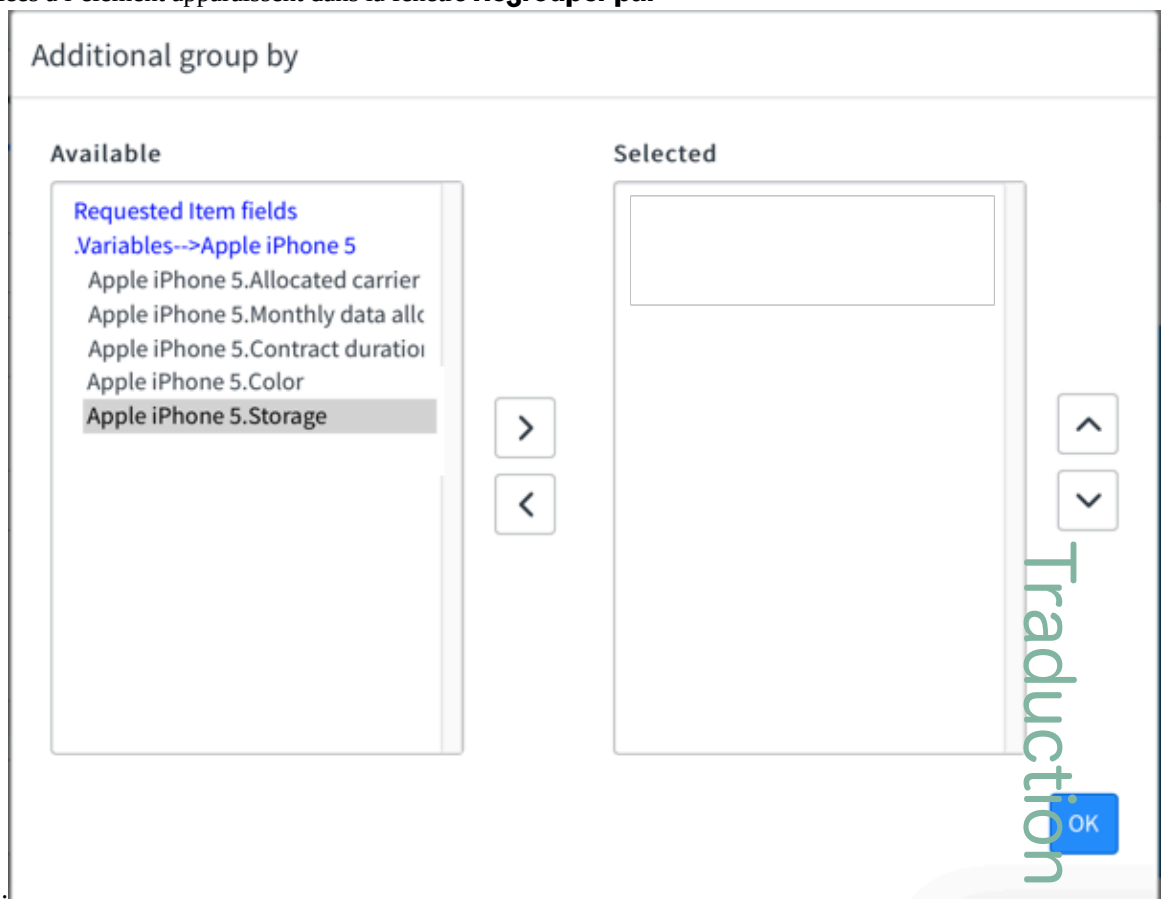


9. Sélectionnez un **élément de catalogue**.

Traduction automatique

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

Les variables associées à l'élément apparaissent dans la fenêtre **Regrouper par supplémentaire** .



10. Ajoutez les variables souhaitées à la colonne **Sélectionné** , puis cliquez sur **OK**.
11. Continuez à configurer et à styliser le rapport en fonction de son type de rapport.
    Consultez Types de rapport.

Rapport sur les champs de fonction

Alors que les champs normaux stockent une valeur dans la base de données, un champ de fonction affiche les résultats d'une requête de base de données. Le champ de fonction génère la valeur en fonction des calculs d'autres champs et constantes. Vous pouvez utiliser ces champs dans les rapports comme vous le feriez avec d'autres champs.

La responsabilité de la création, de la modification et de la désactivation des champs de fonction incombe à l'utilisateur ayant le rôle function_field_admin. Lors de la mise à niveau, aucun utilisateur ne dispose de ce rôle. Un administrateur doit donner ce rôle à un utilisateur non administrateur. Reportez-vous à la section Créer un rôle .

Pour en savoir plus sur les champs de fonction, cliquez ici : Champ de fonction .

Opérations de champ de fonction

Les champs de fonction peuvent effectuer les opérations suivantes à l'aide de la syntaxe `glidefunction :<operation>` .

Remarque :
Spécifiez les constantes entre guillemets simples ou doubles. Les exemples pour les opérations `concat()`, `dayofweek()`, `position()` et `substring()` montrent l'utilisation de constantes dans les champs de fonction.

Traduction automatique

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

Opérations de champ de fonction

La table Opérations de champ de fonction contient des colonnes pour les noms des opérations de champ de fonction, une description détaillée de ce que fait l'opération et un exemple qui inclut à la fois le code et ce que le code renvoie.

Opération	Description	Exemple
`ajouter()`	Utilise deux champs de nombre comme entrée, les ajoute et renvoie les résultats comme valeur de champ. Cette fonction accepte également des valeurs numériques pour l'une ou l'autre entrée. Placez les valeurs numériques entre guillemets simples ou doubles.	`glidefunction :add(child_incidents, parent_incident)` Renvoie la valeur 6 si l'incident comporte cinq incidents enfants et un incident parent. Types de retour possibles : Décimal, Nombre à virgule flottante, Grand nombre entier, Nombre entier
`soustraire()`	Utilise deux champs de nombre comme entrée, soustrait le second du premier et renvoie le résultat comme valeur de champ. Cette fonction accepte également des valeurs numériques pour l'une ou l'autre entrée. Placez les valeurs numériques entre guillemets simples ou doubles.	`glidefunction :soustraire(u_num1, u_num2)` Renvoie 2 si num1 = 8 et num_2 = 6. Types de retour possibles : Décimal, Nombre à virgule flottante, Grand nombre entier, Nombre entier
`multiply()`	Utilise deux champs de nombre comme entrée, effectue la multiplication et renvoie les résultats comme valeur de champ. Cette fonction accepte également des valeurs numériques pour l'une ou l'autre entrée. Placez les valeurs numériques entre guillemets simples ou doubles.	`glidefunction :multiplier(u_num1, u_num2)` Renvoie 48 si num1 = 8 et num_2 = 6. Types de retour possibles : Décimal, Nombre à virgule flottante, Grand nombre entier, Nombre entier
`diviser()`	Utilise deux champs de nombre comme entrée, divise le premier par le second et renvoie les résultats comme valeur de champ. Cette fonction accepte également des valeurs numériques pour l'une ou l'autre entrée. Placez les valeurs numériques entre guillemets simples ou doubles.	`glidefunction :divide(u_num2,u_num1)` Renvoie 5 si num2 = 10 et num1 = 2. Types de retour possibles : Décimal, Nombre à virgule flottante, Grand nombre entier, Nombre entier
`concat()`	Utilise un nombre quelconque de champs et de constantes séparés par des virgules comme entrée, concatène l'entrée et renvoie une seule chaîne comme valeur de champ.	`glidefunction :concat(incident_numbe '/', short_description)` Renvoie « INC0001 / Mon client a besoin d'un nouvel

Traduction automatique

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

Opérations de champ de fonction

La table Opérations de champ de fonction contient des colonnes pour les noms des opérations de champ de fonction, une description détaillée de ce que fait l'opération et un exemple qui inclut à la fois le code et ce que le code renvoie.

(suite)

Opération	Description	Exemple
		ordinateur portable » si la valeur du champ numérique est « INC0001 » et le short_description est « Mon client a besoin d'un nouvel ordinateur portable ». Type de retour : texte
`datediff()`	Utilise deux champs de date/heure comme entrée, calcule la différence entre les dates, en jours, en minutes et en secondes, et renvoie les résultats sous forme de valeur de champ de durée.	`glidefunction :datediff(closed_at, sys_created_on)` Renvoie la durée d'un incident de la date de création à la date de fermeture. Exemple de résultat : 10 jours, 8 heures 23 minutes 11 secondes Type de retour : Durée
`jourdesemaine()`	Utilise deux arguments : un champ de date et une constante correspondant à `« 1 »` (la semaine commence le dimanche) ou `« 2 »` (la semaine commence le lundi). Renvoie les résultats sous forme de valeur entière qui représente le jour de la semaine. La fonction `dayofweek()` utilise les dates UTC, mais ajuste les valeurs de comparaison en fonction du fuseau horaire de l'instance.	`glidefunction :dayofweek(resolved_at, '1')`. Si resolved_at se produit un mercredi, renvoie 4 si le nombre entier est 1 et renvoie 3 si le nombre entier est 2. Type de retour : nombre entier
`longueur()`	Utilise un champ de chaîne comme entrée, calcule la longueur du champ en caractères et renvoie les résultats sous forme de valeur de champ.	`glidefunction :longueur(short_descrip` Renvoie 37 if short_description = « Cette application effectue un test ». Type de retour : nombre entier
`coalesce()`	Utilise un nombre quelconque de champs séparés par des virgules comme entrée et renvoie la première valeur non vide.	`glidefunction :coalesce(closed_at, resolved_at, sys_updated_on)` Si la valeur de closed_at est vide, la fonction renvoie la valeur de resolved_at.

Traduction automatique

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

Opérations de champ de fonction

La table Opérations de champ de fonction contient des colonnes pour les noms des opérations de champ de fonction, une description détaillée de ce que fait l'opération et un exemple qui inclut à la fois le code et ce que le code renvoie.

(suite)

Opération	Description	Exemple
		Si la valeur de resolved_at est également vide, la fonction renvoie la valeur de sys_updated_on. Type de retour : texte
`position()`	Utilise deux champs de texte ou deux champs de texte et un nombre entier comme entrée. L'un des champs de texte ou les deux peuvent également être des chaînes. **1.** Renvoie la position de la première occurrence de la chaîne du premier champ de texte dans le second. **2.** Si un nombre entier est spécifié, cette fonction renvoie la position du deuxième champ de texte après la position du nombre entier. Renvoie 0 si le premier champ de texte n'est pas présent dans le second (après la position du nombre entier si spécifié).	• `glidefunction :position('e',short_d` Si la valeur du champ short_description est « Cet ordinateur effectue une mise à niveau », renvoie 12. • `glidefunction :position('e',short_d` Si la valeur du champ short_description est « Cet ordinateur effectue une mise à niveau », renvoie 19. Type de retour : nombre entier
`sous-chaîne()`	Utilise un champ de texte et deux nombres entiers comme entrée. Renvoie la première instance d'une chaîne qui commence à la position du premier nombre entier et est de la longueur du second.	`glidefunction :substring(short_descri '7', '2')` Si la valeur du champ short_description est « Nous allons au magasin », renvoie « Aller ». Type de retour : texte

Traduction automatique

Configurer les champs de fonction

Vous pouvez configurer jusqu'à 20 champs de fonction actifs par table à utiliser dans la génération de rapports à l'aide du concepteur de rapports. Lorsque vous configurez un champ de fonction sur une table, vous pouvez regrouper ou empiler selon les résultats du calcul de fonction.

Rôle requis : admin, function_field_admin.

Alors que les champs normaux stockent une valeur dans la base de données, un champ de fonction affiche les résultats d'une requête de base de données. Le champ de fonction génère la valeur en fonction des calculs d'autres champs et constantes. Vous pouvez utiliser ces champs dans les rapports comme vous le feriez avec d'autres champs.

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

Limitations:

- Les champs de fonction dans les rapports ne prennent pas en charge la remontée pas à pas.
- Les vues de base de données ne prennent pas en charge les champs de fonction.
- La sécurité est évaluée sur les composants de la fonction et sur la valeur calculée du champ. Lorsqu'elles sont utilisées dans des visualisations, les sections qui contiennent des informations que l'utilisateur n'est pas autorisé à voir sont masquées à l'utilisateur.
- Seul le créateur d'un champ de fonction ou un administrateur de plateforme peut modifier ou désactiver ce champ. Les administrateurs de la plateforme peuvent désactiver n'importe quel champ de fonction.
- Les noms des fonctions de champ doivent être uniques.
- Seuls 20 champs de fonction peuvent être actifs sur une table à la fois. Pour ajouter des champs de fonction, vous devez en désactiver d'autres. Consultez Désactiver un champ de fonction.

Créer un champ de fonction

Créez un champ de fonction pour pouvoir regrouper et empiler un rapport en fonction des résultats du calcul du champ.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, function_field_admin

Chaque champ de fonction nécessite une étiquette, un type de retour et une définition. La définition se compose de l'opération et d'un ou plusieurs champs sur lesquels l'opération est effectuée.

Remarque :
Il n'est pas possible de modifier l'étiquette ou le type de retour après avoir enregistré un champ de fonction. Si nécessaire, désactivez le champ de fonction et recommencez.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Sélectionnez le rapport auquel vous souhaitez ajouter un champ de fonction.
   Lorsque vous configurez un champ de fonction sur une table, il est disponible partout où vous utilisez la table sur , Now Platformy compris tout rapport de la même table. Par exemple, un champ de fonction qui calcule l'âge des incidents ouverts est disponible pour tous les rapports de la table d'incidents.
3. Ouvrez l'onglet **Configurer** , puis cliquez sur **le champ Configurer la fonction**.
4. **Facultatif :** Saisissez le nom du champ dans la barre de recherche pour voir si quelqu'un a déjà créé le champ de fonction.
   Pointez sur les résultats de la recherche pour afficher la définition de la fonction.
5. Cliquez sur **Créer**.
   Il peut y avoir un maximum de 20 champs de fonction active sur la table sur laquelle le rapport est basé. Si la table comporte déjà 20 champs de fonction, le créateur de l'un des champs ou d'un platform_admin doit en désactiver ou en supprimer un.
6. **Spécifiez l'étiquette**.
   L'étiquette est le nom que les utilisateurs peuvent voir lorsqu'ils regroupent ou empilent des données dans un rapport.
7. Sélectionnez le **type de retour**.

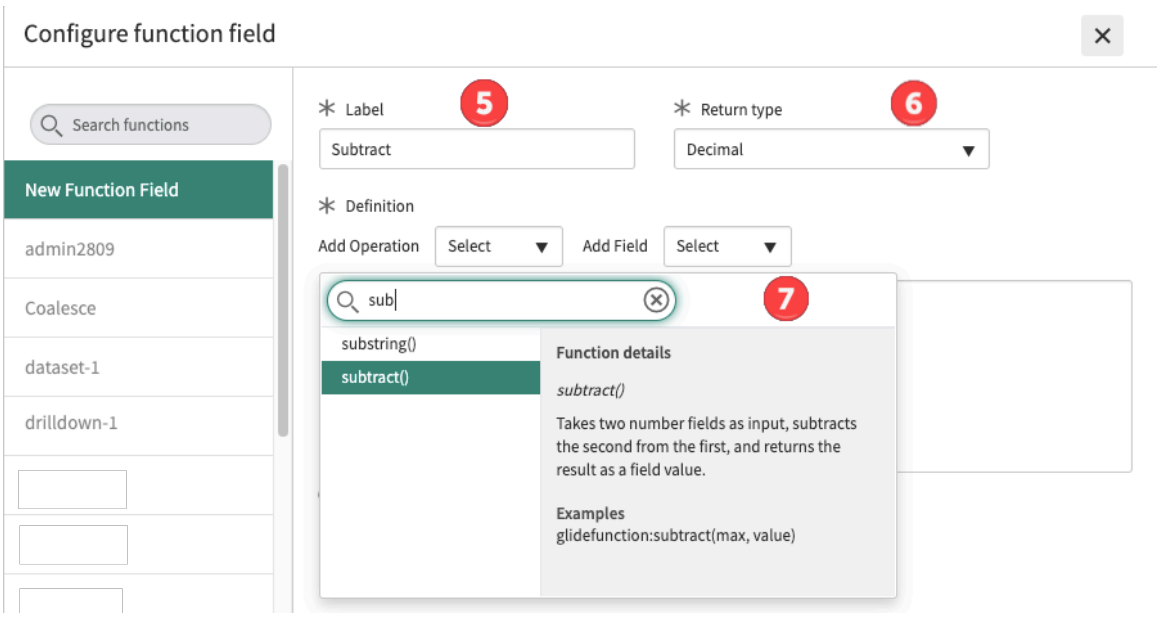
Traduction automatique

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

Le type de retour est le type d'informations produites par la fonction. Par exemple, la fonction `datediff()` renvoie un type Durée car elle calcule la durée entre deux dates.

Remarque :
Vous ne voyez pas de message si votre type de retour n'est pas un résultat logique de la fonction.

8. Sélectionnez l'opération.
   La zone de texte **Syntaxe** affiche le nom de la fonction précédé de `glidefunction :`.

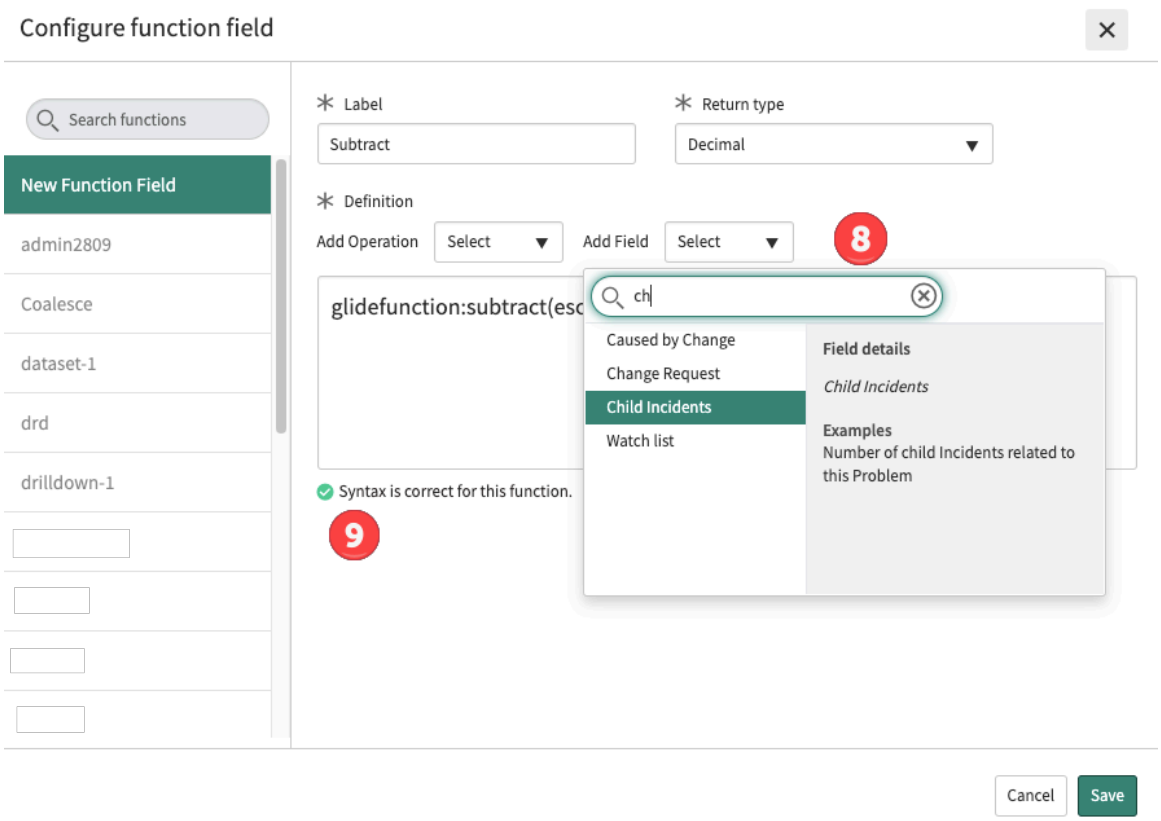


9. Sélectionnez les champs sur lesquels la fonction opère.
   Certaines fonctions ne nécessitent qu'un seul champ ; Certains nécessitent deux ou trois champs. Consultez Rapport sur les champs de fonction. Veillez à séparer les champs par des virgules.
10. Lorsque la syntaxe est correcte, vous pouvez enregistrer le champ de fonction.

Traduction automatique

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

Si la syntaxe est incorrecte, le message suivant s'affiche : Erreur de syntaxe : expression non valide. Vous pouvez également voir d'autres messages.



Résultats

Les champs de fonction configurée apparaissent dans les listes **Grouper par** et **Regrouper par supplémentaire** après avoir enregistré le rapport.

Utilisez le champ de fonction créé dans la configuration de votre rapport. Pour plus d'informations sur l'utilisation des champs de fonction ailleurs sur , reportez-vous à la Now Platformrubrique Champ de fonction .

Modifier un champ de fonction

L'utilisateur qui a créé un champ de fonction ou un utilisateur disposant du rôle platform_admin peut modifier la définition d'un champ de fonction enregistré. Il n'est pas possible de modifier l'étiquette ou le type de retour d'un champ de fonction enregistré.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, function_field_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Sélectionnez un rapport en fonction de la table à laquelle vous souhaitez ajouter un champ de fonction. Lorsque vous configurez un champ de fonction, il est disponible dans n'importe quel rapport de la même table. Par exemple, un champ de fonction qui calcule la durée d'ouverture des incidents est disponible pour tous les rapports de la table d'incidents.
3. Ouvrez l'onglet **Configurer** et cliquez sur **le champ Configurer la fonction**.
4. **Facultatif :** Entrez du texte dans la zone **Fonctions de recherche** pour trouver le champ de fonction que vous souhaitez modifier.

Traduction automatique

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

La fonctionnalité de recherche effectue des recherches sur l'étiquette du champ, le nom du champ et la définition de la fonction.

5. Sélectionnez une nouvelle opération, de nouveaux champs sur lesquels la fonction opère, ou les deux.
   La validation de la fonction éditée peut indiquer qu'elle renvoie un résultat non valide.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Si un ou plusieurs rapports utilisent le champ de fonction, un lien vers une liste de ces rapports s'affiche. Vous pouvez examiner la liste, cliquer sur **Enregistrer quand même** ou sur **Annuler**.

Résultats

Les résultats du champ de fonction modifié remplacent les anciens résultats dans tous les états dans lesquels le champ de fonction est utilisé.

Désactiver un champ de fonction

L'utilisateur qui a créé un champ de fonction ou un utilisateur disposant du rôle platform_admin peut le désactiver. Si une table comporte plus de 20 champs de fonction, vous ne pouvez pas créer de champ de fonction sans en désactiver un ou plusieurs existants.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, function_field_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Sélectionnez le rapport avec le champ de fonction à désactiver.
3. Ouvrez l'onglet **Configurer** et cliquez sur **le champ Configurer la fonction**.
4. **Facultatif :** Saisissez du texte dans la zone **Fonctions de recherche** pour trouver le champ de fonction que vous souhaitez désactiver.
5. Sélectionnez le champ de fonction et cliquez sur **Désactiver**.
   Si un ou plusieurs rapports utilisent le champ de fonction, un lien vers une liste de ces rapports s'affiche. Vous pouvez examiner la liste, cliquer sur **Désactiver quand même** ou sur **Annuler**.
6. Confirmez la désactivation ou annulez.

Résultats

Le champ de fonction désactivé ne peut plus être utilisé dans les rapports de la table sur laquelle il était basé.

Remarque :
Lorsque vous désactivez un champ, la préférence de liste d'utilisateurs est supprimée. Voir https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1116135 pour plus d'informations.

Supprimer un champ de fonction

Un utilisateur disposant du rôle admin peut supprimer un champ de fonction de sa table. Cela est utile si vous souhaitez créer un champ de fonction sur une table portant le même nom qu'un champ qui existe déjà dans cette table.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Les champs de fonction sont stockés sous forme de colonnes dans la table dans laquelle vous les créez. Pour supprimer un champ de fonction, vous devez supprimer la colonne associée.

Traduction automatique

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

Important :
>Aucune vérification n'est effectuée sur un champ où une fonction est utilisée lorsque vous supprimez. De plus, la suppression d'un champ de fonction n'est pas réversible.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez la table avec le champ de fonction que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez la colonne pour ouvrir son formulaire.
4. Sélectionnez **Supprimer la colonne**.
   Vous pouvez uniquement supprimer la colonne si son **nom** commence par `u_` ou `x_`. Si le **nom** de colonne commence par autre chose, cela signifie qu'il a été créé par *`ServiceNow`* le support. Contactez l'assistance pour le supprimer.

Résultats
Le champ de fonction est supprimé et ne peut plus être utilisé dans les visualisations de données.

Désactiver la création de champ de fonction

Configurez une propriété système pour supprimer la possibilité de créer des champs de fonction dans le designer de rapports.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_properties.liste**.
2. Recherchez la propriété *`glide.report.enable_function_field_ui`*.
3. Sélectionnez le nom de la propriété pour ouvrir son formulaire.
4. Définissez la valeur de la propriété sur `faux`.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
L'option de configuration des champs de fonction n'apparaît dans le concepteur de rapports pour aucun utilisateur.

Rapport sur les questions

Générez des rapports sur les questions sélectionnées en les regroupant ou en les filtrant.

La création de rapports regroupés par questions est utile pour :

- Déterminez si les questions posées par les clients obtiennent une réponse.
- Obtenez plus d'informations auprès des clients pendant le processus de demande.

Créez un rapport sur les questions à l'aide des types de rapports qui prennent en charge ces champs :

- Grouper par
- Empiler par
- Ajouter des options de groupement

Traduction automatique

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

- Sélectionner des colonnes
- Sélectionner des lignes

Remarque :

Le rapport pour lequel vous souhaitez utiliser des questions doit faire état d'une source de données ou d'une table autre que Service Catalog à laquelle des questions sont associées. Vous pouvez signaler des questions à partir d'une table de créateur d'enregistrement [sc_cat_item_producer] ou d'une table étendue à partir de la table Tâche [task], par exemple les tables [incident] ou [problème]. Pour plus d'informations sur le créateur d'enregistrement, voir Créateur d'enregistrement

Vous pouvez également filtrer les questions à l'aide du créateur de condition.

Grouper ou empiler un rapport par questions

Vous pouvez créer des rapports regroupés ou empilés par questions, ainsi que créer des filtres sur les mêmes questions. Par exemple, vous pouvez créer un rapport qui montre les réponses des clients sur les raisons pour lesquelles ils demandent de l'aide, ou des descriptions de leurs problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez appliquer ces étapes à n'importe quel type de rapport tant que des questions sont associées à la source du rapport. Si la source du rapport n'a pas de questions, l'option **Questions** ne s'affiche pas dans les champs **Grouper par** et **Empiler par** .

Remarque :

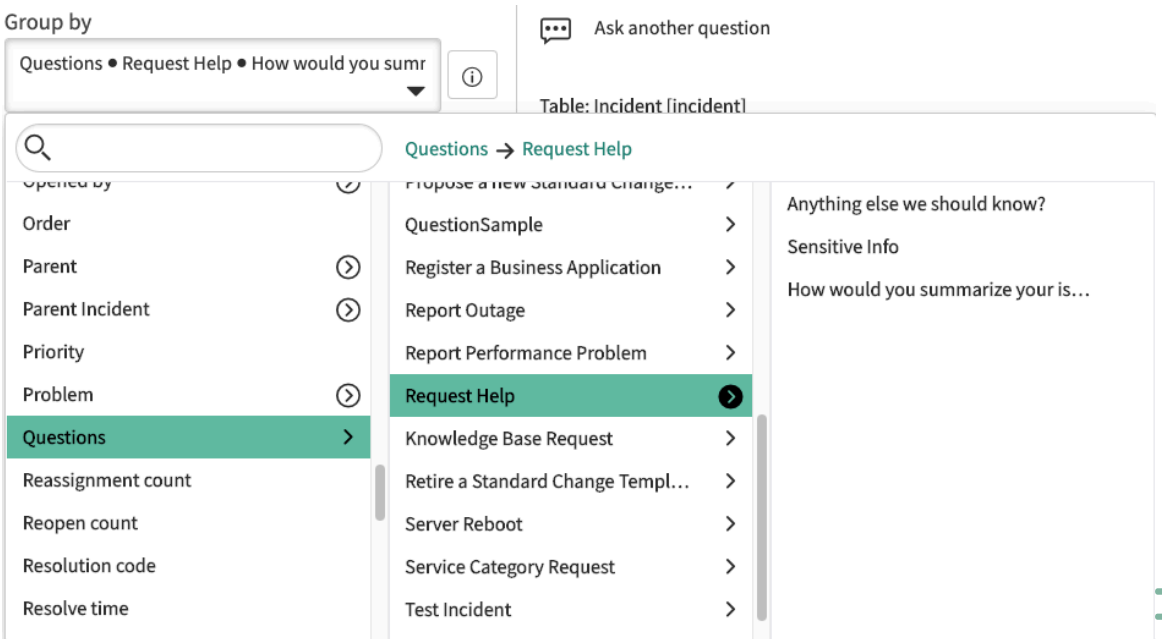
Les rapports de type liste, boîte, boîte de tendance et tableau croisé dynamique ne peuvent pas utiliser de questions comme **groupes** primaires ou secondaires. Les rapports de score unique, de calendrier, de contrôle, d'histogramme et de carte ne prennent en charge Grouper **par** dans aucun champ. Les rapports de liste peuvent utiliser des questions sous forme de colonnes. Les rapports sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux peuvent utiliser des questions sous forme de colonnes et de lignes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez une source de rapport associée à des questions, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Dans l'onglet **Type** , sélectionnez le type de rapport et cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Configurer** , sélectionnez **Questions** dans les filtres **Grouper par** ou **Empiler par** .

Traduction automatique

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



6. Recherchez et sélectionnez des questions associées à la catégorie à regrouper ou empiler.
7. Continuez à configurer et à styliser le rapport en fonction de son type de rapport.
   Consultez Types de rapport.

Ajouter des questions Regrouper par supplémentaires à un rapport

Créez des rapports regroupés en fonction des questions sélectionnées. Vous pouvez également créer des filtres sur les mêmes questions. Par exemple, vous pouvez créer un rapport qui montre les réponses des clients sur les raisons pour lesquelles ils demandent de l'aide, ou des descriptions de leurs problèmes.

Avant de commencer

Rôles requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

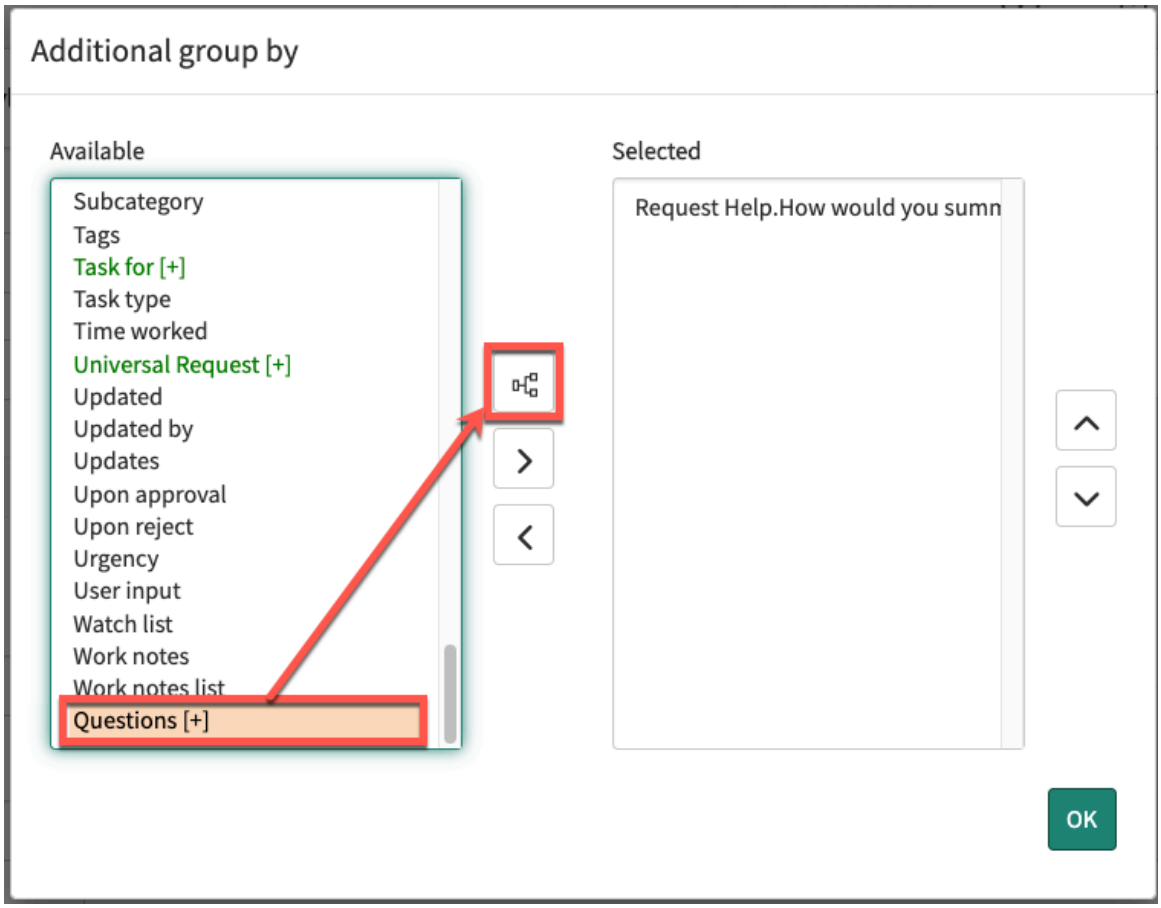
Vous pouvez appliquer ces étapes à n'importe quel type de rapport tant que des questions sont associées à la source du rapport. Si la source du rapport n'a pas de questions, l'option **Questions** ne s'affiche pas dans le filtre **Regrouper par supplémentaire** .

Procédure

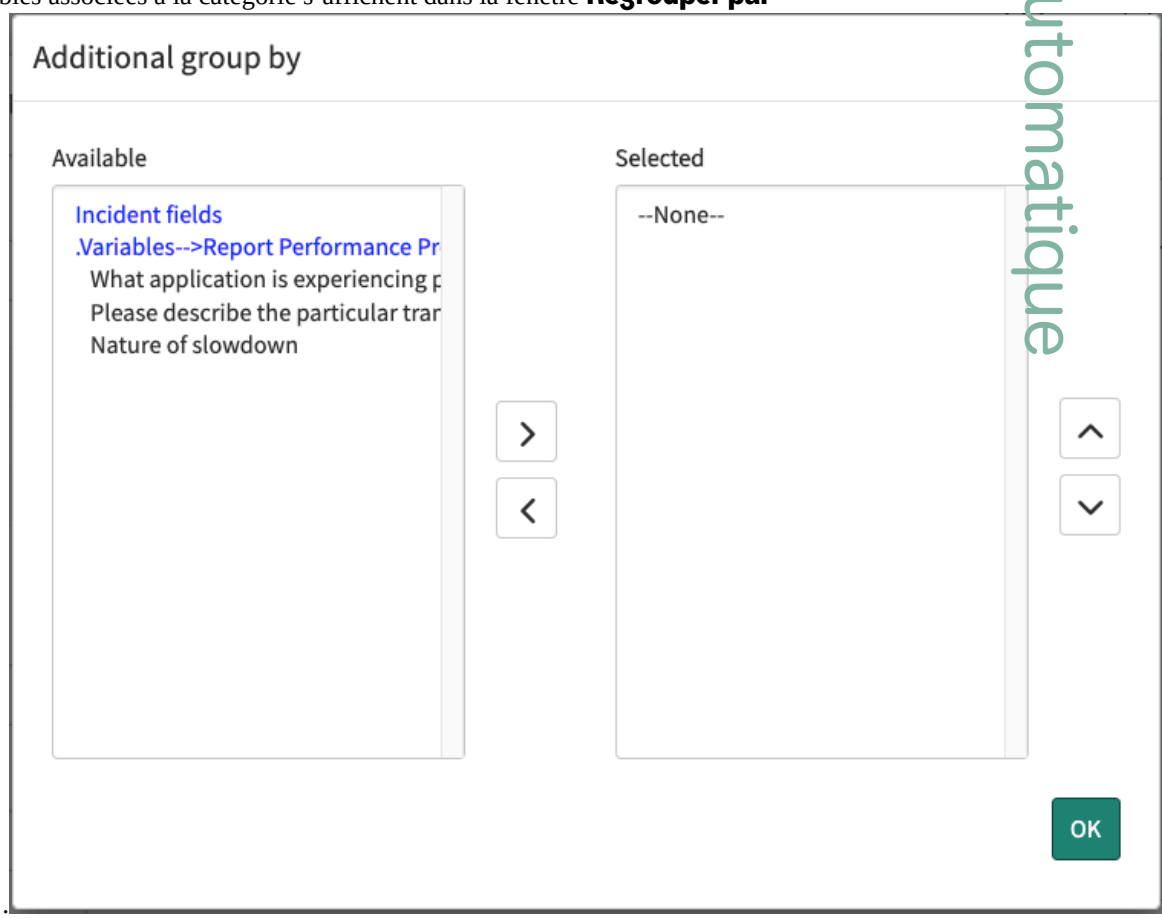
1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Créer**.
2. Dans l'onglet **Données** , donnez au rapport un nom qui reflète les informations regroupées.
3. Sélectionnez une source de rapport associée à des questions, puis cliquez sur **Suivant**.
4. Dans l'onglet **Type** , sélectionnez le type de rapport et cliquez sur **Suivant**.
5. Dans l'onglet **Configurer** , sélectionnez un **filtre Grouper par** .
6. Cliquez sur **Regrouper par supplémentaire**.
7. Sélectionnez **Questions [+]** et cliquez sur l'icône de structure ( ) pour choisir un élément.

Traduction automatique

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



8. Sélectionnez une catégorie de questions.
   Les questions variables associées à la catégorie s'affichent dans la fenêtre **Regrouper par supplémentaire** .



Traduction automatique

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

9. Ajoutez les questions souhaitées à la colonne **Sélectionné** , puis cliquez sur **OK**.
10. Continuez à configurer et à styliser le rapport en fonction de son type de rapport.
    Reportez-vous à la section Création de rapports.

Couleurs prédéfinies dans les rapports

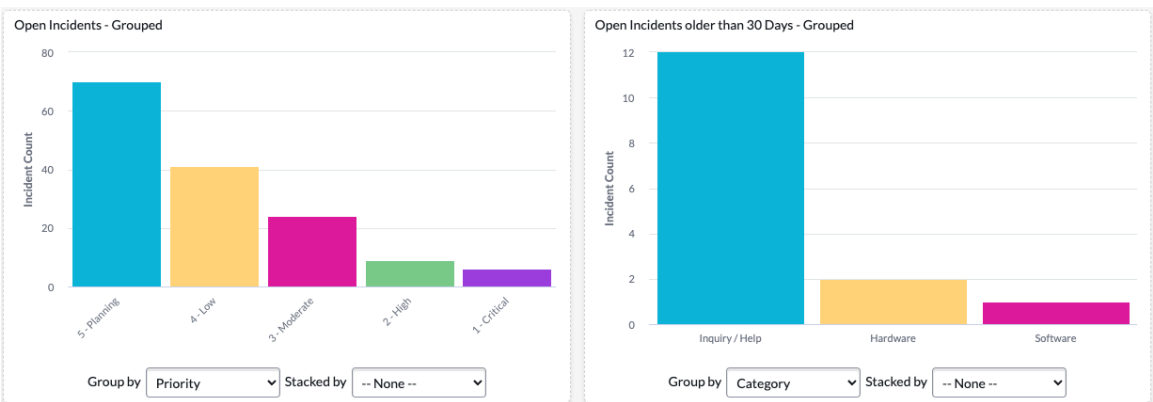
Selon le type et la configuration du rapport, vous pouvez sélectionner une couleur, une palette de couleurs prédéfinie ou des couleurs de graphique prédéfinies. Les trois options sont construites sur un ensemble personnalisable de couleurs individuelles.

Si vous ne regroupez pas ou n'empilez pas les données dans un rapport, vous sélectionnez une couleur. Si vous empilez ou regroupez des données, vous avez deux choix principaux pour les couleurs :

Palette de couleurs

Séquence de couleurs appliquée aux éléments d'un graphique. Les couleurs se répètent dans l'ordre de la valeur la plus élevée à la valeur la plus basse. Utilisez des palettes de couleurs dans les rapports lorsque vous souhaitez que les couleurs des rapports indiquent l'ordre. Les rapports utilisant la même palette utilisent les mêmes couleurs, quelles que soient les données qu'ils affichent.

Dans l'exemple suivant, vous voyez deux rapports sur les incidents qui sont regroupés par différents champs, Priorité et Catégorie. Les deux rapports utilisent la palette de couleurs par défaut et affichent les mêmes couleurs.



Couleurs des graphiques

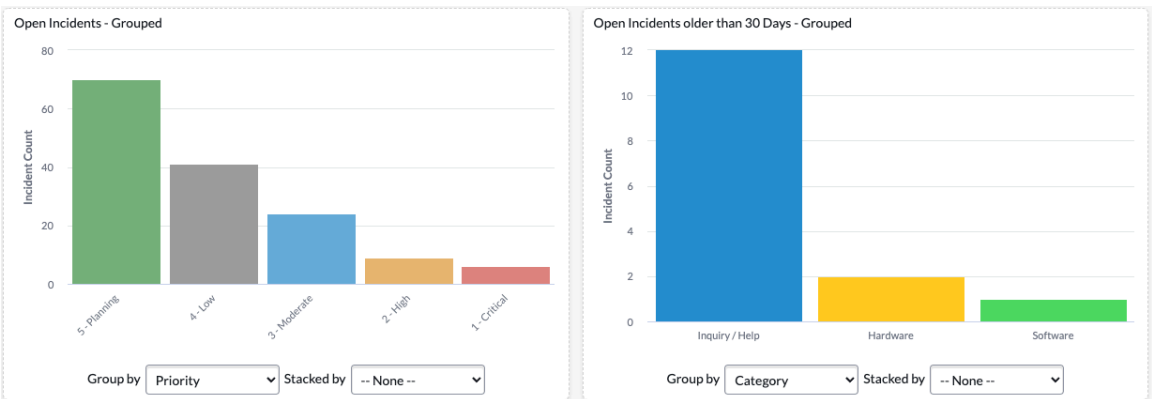
Les couleurs des graphiques appliquent toujours la même couleur à la même valeur de regroupement ou d'empilement. Les différentes valeurs de regroupement et d'empilement dans différents rapports ont des couleurs différentes. Utilisez les couleurs des graphiques si, par exemple, vous souhaitez toujours qu'un élément comme Priorité > 1 - Critique ait la même couleur.

Dans l'exemple suivant, vous voyez deux rapports sur les incidents qui sont regroupés par le même champ, Priorité. Les deux rapports utilisent les couleurs du graphique. Les mêmes valeurs de priorité ont la même couleur, bien qu'elles soient dans un ordre différent.

Traduction automatique

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

Dans l'exemple suivant, les rapports sont regroupés par différents champs et utilisent les couleurs du graphique. Les barres sont de couleurs différentes, car chaque élément a une couleur unique.



Les palettes de couleurs et les couleurs des graphiques utilisent les couleurs définies dans la table Définition des couleurs [sys_report_color]. Un administrateur de rapport peut ajouter d'autres couleurs.

Remarque :
Si ni la palette de couleurs ni les couleurs du graphique ne conviennent à votre rapport, vous pouvez saisir un ensemble de codes de couleur hexadécimaux. Ces codes sont indépendants des couleurs définies.

Palettes de couleurs

Une palette de couleurs est une séquence de couleurs qui s'appliquent aux éléments d'un graphique, de la valeur la plus élevée à la valeur la plus faible. Tous les rapports utilisant la même palette utilisent les mêmes couleurs.

Les rapports suivants peuvent utiliser une palette de couleurs. Sélectionnez une palette de couleurs dans l'onglet **Style** du concepteur de rapports :

- Camemberts
- Histogrammes et histogrammes ayant une valeur **Empiler par** ou **Grouper par**
- Rapports linéaires et de tendance ayant une valeur **Empiler par** ou **Grouper par**

Les palettes de couleurs sont définies dans la table Combinaison de couleurs du graphique [pa_chart_color_scheme]. Les administrateurs de rapports ont un accès en lecture à cette table.

Traduction automatique

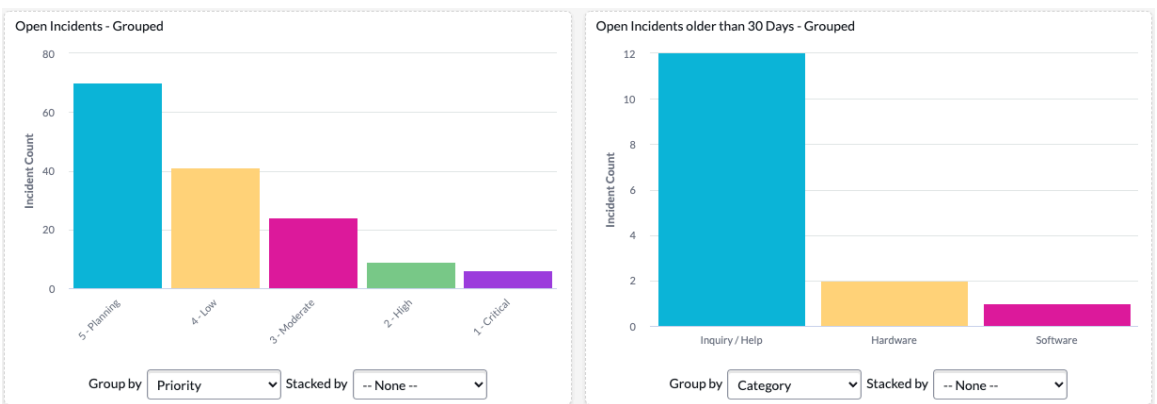
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Conseil :
Un Now Platform ou Analyse des performances un administrateur peut créer des palettes de couleurs personnalisées. Pour plus d'informations, consultez Créer une combinaison de couleurs.

À partir de San Diego, les combinaisons de couleurs par défaut utilisent des définitions de couleurs avec les couleurs à thème qualitatives de la table Propriétés du thème UX [sys_ux_theme_property]. Next Experience doit être activé pour que ces couleurs soient utilisées. Sinon, les couleurs de secours des définitions de couleurs sont utilisées.

Example: Palette de couleurs

Dans l'exemple suivant, vous voyez deux rapports sur les incidents qui sont regroupés par différents champs, Priorité et Catégorie. Les deux rapports utilisent la palette de couleurs par défaut et affichent les mêmes couleurs.



Couleurs des graphiques

Les couleurs des graphiques attribuent une couleur cohérente à une valeur de regroupement ou d'empilement dans les rapports. La couleur reste la même dans tous les rapports, quel que soit l'ordre des valeurs.

Fonctionnement des couleurs des graphiques

Lorsqu'une catégorie de données s'affiche pour la première fois dans un rapport qui utilise des couleurs de graphique, un enregistrement est ajouté automatiquement à la table Couleurs du graphique [sys_report_chart_color]. Les champs suivants définissent la catégorie de données sur l'enregistrement Couleurs des graphiques :

- Source de données
- Élément d'empilement ou de regroupement
- Valeur de l'élément
- Périmètre de l'application

L'enregistrement Couleurs des graphiques spécifie également une couleur. Lorsqu'un enregistrement Couleurs de graphique est créé automatiquement, la couleur est affectée à partir des enregistrements de définition des couleurs [sys_report_color] de l'interface utilisateur 14. Vous pouvez modifier la couleur du graphique pour utiliser une définition de couleur différente ou un code couleur hexadécimal. Pour plus d'informations sur la modification des couleurs des graphiques, consultez la section « Définir des couleurs pour les catégories de données ».

Traduction automatique

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

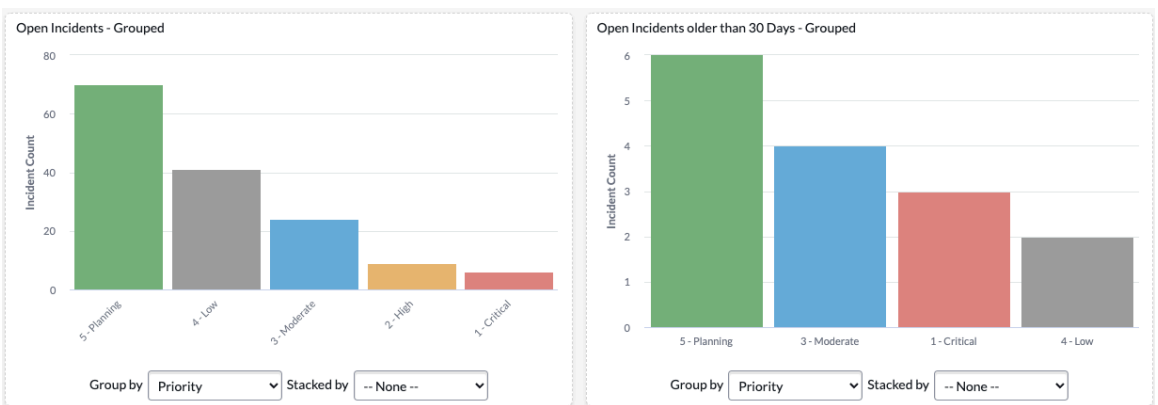
Remarque :

- Le système de base inclut plusieurs couleurs de graphique prédéfinies. Solutions Analyse de la plateforme peut fournir plus de couleurs de graphique.
- Les définitions de couleurs de l'interface utilisateur 14 utilisent le paramètre Datavis - Qualitative themeable colors de la table Propriétés du thème UX [sys_ux_theme_property]. Next Experience doit être activé pour que ces couleurs soient utilisées. Sinon, les couleurs de secours des définitions de couleurs sont utilisées.

Tout autre rapport qui utilise les couleurs des graphiques et qui affiche la même catégorie de données fait référence au même enregistrement de couleurs de graphiques. Étant donné que les rapports font référence au même enregistrement, ils affichent la même catégorie de données dans la même couleur. Par exemple, vous créez le premier rapport qui utilise des couleurs de graphique et affiche les incidents de priorité 1 dans le champ d'application Global. Un enregistrement Couleurs de graphique est créé automatiquement pour associer ces incidents à une couleur. Tous les autres rapports qui utilisent des couleurs de graphique et affichent des incidents de priorité 1 dans le champ d'application global les affichent dans la même couleur.

Example: Couleurs des graphiques

Dans l'exemple suivant, vous voyez deux rapports sur les incidents qui sont regroupés par le même champ, Priorité. Les deux rapports utilisent les couleurs du graphique. Les mêmes valeurs de priorité ont la même couleur, bien qu'elles soient dans un ordre différent.



Définir des couleurs pour les catégories de données

Vous pouvez définir une couleur de graphique pour une catégorie de données dans les rapports, telles que les incidents à priorité critique. Vous pouvez sélectionner une couleur prédéfinie ou spécifier un code hexadécimal.

Avant de commencer

Rôle requis : report_admin.

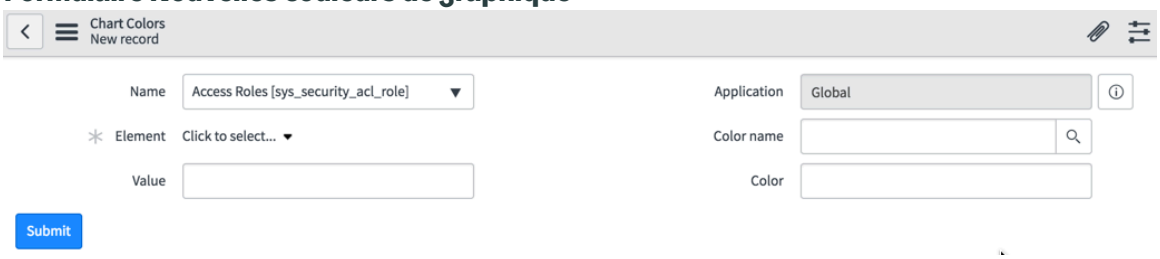
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Couleurs des graphiques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

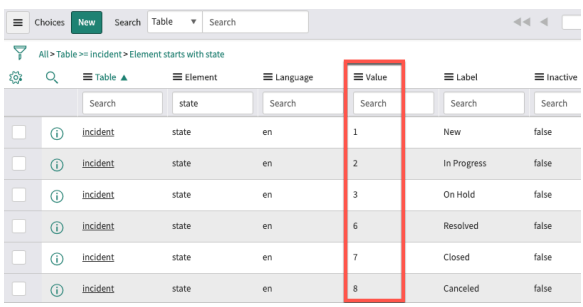
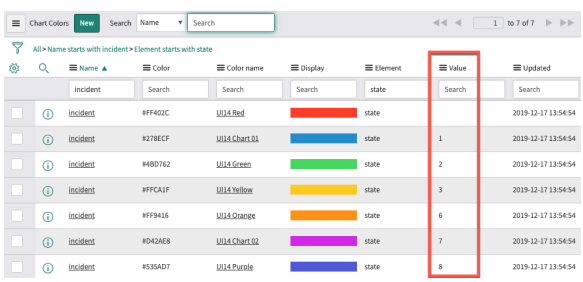
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Formulaire Nouvelles couleurs de graphique



3. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire Nouvelles couleurs de graphique

Nom	Description
Nom	Table utilisée pour le rapport. **Remarque :** La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que l'enregistrement des couleurs de graphique.
Élément	Nom de colonne spécifique à la table sélectionnée.
Valeur	La valeur de l'élément pour lequel la couleur spécifiée s'applique. La valeur est sensible à la casse. Pour les éléments qui sont des champs de type référence, la valeur est le sys_id de la valeur pour laquelle la couleur spécifiée s'applique. L'exemple suivant montre comment les valeurs de l'élément state des enregistrements Choix [sys_choice] correspondent aux valeurs de l'élément state des enregistrements Chart Color [sys_report_chart_color].   Pour comprendre les différentes façons d'obtenir l'sys_id d'un enregistrement, voir Identificateur d'enregistrement unique (sys_id).

Traduction automatique

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

Nom	Description
Nom de la couleur	Couleur sélectionnée dans la table Définitions des couleurs [sys_report_color]. Si vous sélectionnez une définition de couleur, elle remplace la couleur spécifiée dans le champ **Couleur** . Pour en savoir plus sur les définitions de couleur, reportez-vous à Définir les couleurs du système pour l'analyse.
Couleur	Valeur hexadécimale utilisée pour spécifier une couleur qui n'est pas définie dans la table Définition de couleur. **Remarque :** Si le champ Nom de la **couleur** contient une valeur, le champ **Couleur** est ignoré.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La valeur sélectionnée dans le champ **Élément** pour la table dans le champ **Nom** s'affiche avec la couleur spécifiée.

Définir les couleurs du système pour l'analyse

Créez des définitions de couleurs à utiliser dans les rapports et Analyse des performances les widgets.

Avant de commencer
Rôle requis : report_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les visualisations suivantes utilisent les couleurs que vous définissez dans la table Définitions des couleurs [sys_report_color] :

- Rapports d'une seule couleur
- Rapports avec une palette de couleurs
- Rapports utilisant les couleurs des graphiques
- Analyse des performances Widgets de répartition
- Analyse des performances Widgets de séries chronologiques avec indicateurs de widget
- Visualisation Composants Next Experience des données utilisant une seule couleur, une palette de couleurs ou des couleurs d'éléments fixes (couleurs des graphiques)
- Analyse des performances Modèles de couleurs cibles

Pour les rapports et les visualisations avec une palette de couleurs et pour Analyse des performances les widgets, ces couleurs sont utilisées via des combinaisons de couleurs de graphique. Les couleurs des graphiques référencent directement les définitions de couleur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Définition des couleurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.

Traduction automatique

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

Formulaire Nouvelle définition de couleur

Nom	Description
Nom	Entrez un nom unique pour la nouvelle couleur.
Couleur	Saisissez une valeur hexadécimale, par exemple #003366.
Couleur à thème	Applique une autre couleur de la table Propriétés du thème UX [sys_ux_theme_property] à utiliser lorsqu'un thème est appliqué. Les couleurs de la table Propriétés du thème UX peuvent avoir des valeurs différentes en fonction de la variante de thème appliquée à votre instance dans la table Thèmes UX [sys_ux_theme]. Pour en savoir plus sur les thèmes, consultez Thèmes dans Next Experience . Lorsqu'un thème est activé, le système applique cette couleur aux rapports et visualisations classiques créés par le composant de visualisation des données. Si aucune couleur à thème n'est définie, le système utilise la couleur définie dans le champ **Couleur** . Lorsque les thèmes sont désactivés, le système applique cette couleur aux visualisations créées par le composant de visualisation des données uniquement. Le système applique la couleur définie dans le champ **Couleur** aux rapports classiques et ignore le champ **Couleur à thème** .

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Rapports inclus dans le périmètre

Lors de la modification d'un rapport à partir d'un périmètre de l'application différent du périmètre actuel, les actions modifiant le rapport d'origine ne sont pas disponibles.

Pour modifier le rapport d'origine, remplacez le périmètre actuel de l'application par le périmètre du rapport et apportez les modifications nécessaires.

Les actions suivantes sont disponibles dans le menu **Enregistrer** après l'ouverture d'un rapport à partir d'un autre périmètre de l'application dans le Concepteur de rapports. D'autres actions, telles que **Mettre à jour** , ne sont pas disponibles.

- Insérer
- Insérer et rester
- Calendrier
- Ajouter au tableau de bord
- Exporter au format PDF
- Historique des rapports

Vous pouvez créer un rapport à partir d'un rapport existant, mais dans le périmètre de l'application actuel à l'aide des options **Insérer** ou **Insérer et rester** .

Information associée

Périmètre de l'application

Traduction automatique

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

Mise en forme des valeurs dans les rapports

Dans la plupart des rapports, vous pouvez configurer l'apparence des valeurs numériques lorsque vous publiez le rapport.

Formats de valeur pris en charge

Un nombre limité de types de visualisation prennent en charge la mise en forme des valeurs.

Le formatage s'applique aux valeurs agrégées.

Types de formatage des valeurs

Format de l'unité

Affichez le format des champs d'heure au format d/h/m/s ou jour/heure/minute/seconde.

Unité de durée maximale/minimale

Sélectionnez l'unité la plus grande ou la plus petite à afficher : Jour, Heure, Minute ou Seconde.

Masquer les secondes lorsque l'unité est supérieure à une minute

Supprime l'affichage des secondes lorsqu'une valeur de durée est supérieure à une minute. Disponible uniquement si vous choisissez **Deuxième** comme unité de durée minimale.

Précision décimale

Nombre de décimales à afficher, de zéro à quatre décimales.

> **Remarque :**
> La précision décimale n'est pas prise en charge dans les champs de devise.

Arrondi

Pour les valeurs supérieures à une minute, simplifie un arrondi de nombre, tout en le maintenant proche de sa valeur. Consultez Options d'arrondi.

Utiliser le séparateur de groupe de milliers

Séparez une valeur de milliers ou plus par une virgule ou un point.

Autoriser l'abréviation

Affichez une valeur de milliers ou plus avec un seul caractère.

> **Remarque :**
> L'abréviation des valeurs Devise, Prix ou Devise FX n'est pas prise en charge.

Masquer la valeur dans l'info-bulle

N'affichez pas la valeur non arrondie, non abrégée dans l'info-bulle.

Options d'arrondi

Pour les valeurs supérieures à une minute, les options d'arrondi simplifient un nombre, mais restons-le proche de sa valeur. Sélectionnez parmi ces options d'arrondi :

- Vers le haut - jusqu'au nombre entier supérieur suivant s'il est positif et jusqu'au nombre entier inférieur suivant s'il est négatif. Exemple : pour les valeurs d'origine de :
  - 1.1 renvoie une valeur de 2
  - 1.6 renvoie une valeur de 2
  - -1.6 renvoie une valeur de -2

Traduction automatique

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

- Vers le bas - jusqu'au nombre entier inférieur suivant s'il est positif et jusqu'au nombre entier supérieur suivant s'il est négatif. Exemple : pour les valeurs d'origine de :
  - 1.1 renvoie une valeur de 1
  - 1.6 renvoie une valeur de 1
  - -1.6 renvoie une valeur de -1
- Plafond - jusqu'au nombre entier supérieur suivant, vers le positif. Exemple : pour les valeurs d'origine de :
  - 1.1 renvoie une valeur de 2
  - 1.6 renvoie une valeur de 2
  - -1.6 renvoie une valeur de -1
- Floor - jusqu'au nombre entier inférieur suivant, vers le négatif. Exemple : pour les valeurs d'origine de :
  - 1.1 renvoie une valeur de 1
  - 1.6 renvoie une valeur de 1
  - -1.6 renvoie une valeur de -2
- Arrondi supérieur - au nombre entier voisin le plus proche. Si les deux voisins sont équidistants, arrondit au nombre entier supérieur suivant. Exemple : pour les valeurs d'origine de :
  - 1.1 renvoie une valeur de 1
  - 1.6 renvoie une valeur de 2
  - 2.5 renvoie une valeur de 3
- Arrondi inférieur - au nombre entier voisin le plus proche. Si les deux voisins sont équidistants, arrondit au nombre entier inférieur suivant. Exemple : pour les valeurs d'origine de :
  - 1.1 renvoie une valeur de 1
  - 1.6 renvoie une valeur de 2
  - 2.5 renvoie une valeur de 2
- Moitié pair - au nombre entier le plus proche. Si les deux voisins sont équidistants, arrondit au nombre pair le plus proche. Exemple : pour les valeurs d'origine de :
  - 1.1 renvoie une valeur de 1
  - 1.6 renvoie une valeur de 2
  - -2.5 renvoie une valeur de -2

Récapitulatif des options d'arrondi :

Résultat de l'entrée d'arrondi à un chiffre avec le mode d'arrondi donné

Numéro d'entrée	Haut	Bas	Plafond	Étage	Arrondi supérieur	Arrondi inférieur	Arrondi au pair le plus proche
5.5	6	5	6	5	6	5	6
2.5	3	2	3	2	3	2	2

Traduction automatique

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

Résultat de l'entrée d'arrondi à un chiffre avec le mode d'arrondi donné (suite)

Numéro d'entrée	Haut	Bas	Plafond	Étage	Arrondi supérieur	Arrondi inférieur	Arrondi au pair le plus proche
1.6	2	1	2	1	2	2	2
1.1	2	1	2	1	1	1	1
1.0	1	1	1	1	1	1	1
-1.0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
-1.1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1
-1.6	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2
-2.5	-3	-2	-2	-3	-3	-2	-2
-5.5	:6	-5	-5	:6	:6	-5	:6

Configurer les valeurs formatées dans les rapports

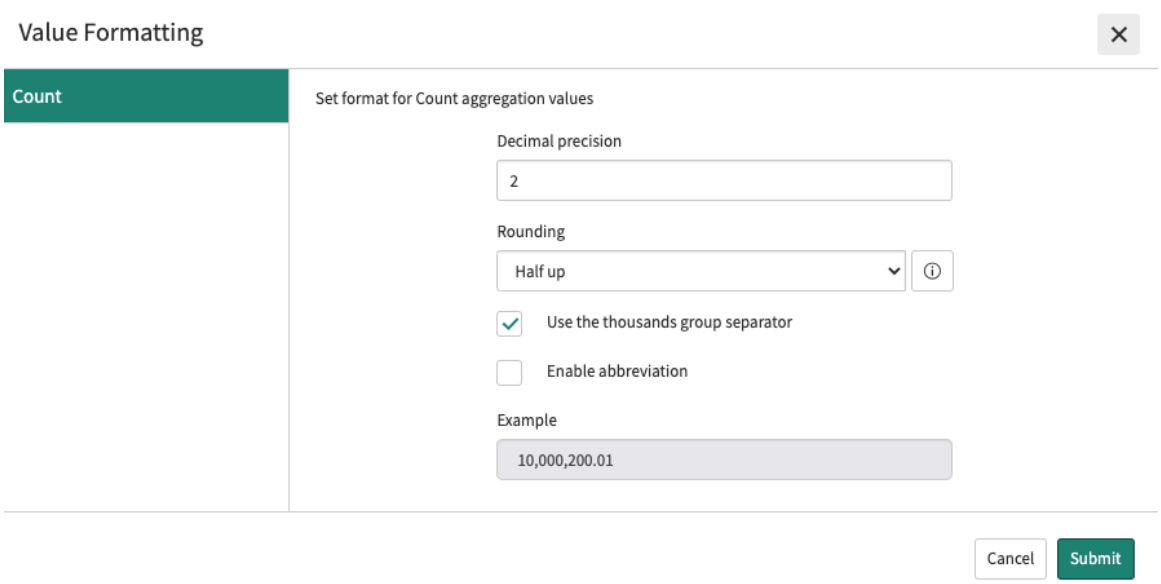
Dans les rapports existants, vous pouvez configurer des valeurs formatées dans l'onglet **Configurer** du concepteur de rapports.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez le rapport avec les valeurs que vous souhaitez formater.
3. Sélectionnez l'onglet **Configurer** .
4. Cliquez sur Définir la mise en forme des valeurs.
5. Dans la fenêtre Mise en forme des valeurs, configurez la durée, la précision décimale, les options d'arrondi, les séparateurs d'unités et les abréviations.
   Options de formatage des valeurs pour un rapport à score unique avec agrégation de nombre :



Traduction automatique

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

Administration des rapports

Découvrez les tâches que les administrateurs de rapports effectuent généralement, les objets avec lesquels ils travaillent, ainsi que les rôles et règles qui s'appliquent.

Pour administrer les rapports, les rôles de création de rapports et les sources de rapports, accédez à **Rapports** > **Administration** et sélectionnez la zone à administrer.

Fournit des pratiques de gestion pour les rapports afin de s'assurer qu'ils fournissent la valeur attendue sans impacter les performances du système.

Rôles de génération de rapports

Remarque :

- Les utilisateurs doivent avoir le rôle report_user pour voir le module **Rapports** sur le navigateur d'application (volet de navigation gauche).
- Les utilisateurs disposant de n'importe quel rôle de génération de rapports ou du rôle ITIL peuvent accéder aux options de rapport suivantes pour tous les rapports qui sont visibles pour eux : **Insérer**, **Insérer et rester**, **Ajouter au tableau de bord** et **Exporter au format PDF**.
- Dans la table ci-dessous, le terme *gérer* indique l'accès aux options de rapport suivantes : **paramètres Mettre à jour**, **Supprimer** et **Exporter**.

Rôles de rapport

Titre du rôle [name]	Description
Aucun rôle	Peut afficher les rapports qui sont partagés avec lui.
Basé sur ACL	Les contrôles d'accès report_view sur les tables et les champs limitent la possibilité de lire, de modifier et de créer des rapports. Les administrateurs peuvent créer d'autres règles ACL. Vous avez besoin d'un rôle qui vous donne accès aux données qui font l'objet du rapport. Pour plus d'informations, consultez Restreindre la création de rapports à l'aide d'une règle ACL et Contrôle d'accès Report_view.
Utilisateur du rapport [report_user], ITIL	Peut créer des rapports et afficher les rapports qui ont été partagés avec lui. Ne peut pas partager, modifier ou supprimer des rapports qui ont été partagés avec eux.
Planificateur de rapports [report_scheduler]	**Peut planifier** l'envoi par e-mail de tous les rapports qu'il peut voir, y compris ceux qu'il ne peut pas gérer. Les utilisateurs disposant de ce rôle doivent également disposer d'un autre rôle qui accorde l'autorisation de créer, de modifier et de partager des rapports.
Utilisateur du rapport de groupe [report_group]	Peut gérer et partager les rapports qui sont partagés avec les groupes dont il est membre (répertoriés dans **Groupe**).
Utilisateur du rapport global [report_global]	Peut gérer les rapports partagés avec tout le monde (répertoriés dans **Global**).
Administrateur de rapports [report_admin]	Peut gérer, partager, publier et planifier tous les rapports. Peut accéder **Rapports** > **Administration** et gérer tous les objets liés au rapport. Le rôle report_admin hérite de tous les autres rôles de rapport.
Description du rapport Administrateur [report_description_admin]	Peut lire et mettre à jour les descriptions de tables et de champs pour les rapports.

Traduction automatique

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

Information associée

Analyse des performances rôles

Autorisations de tableau de bord

Restreindre la création de rapports à l'aide d'une règle ACL

Créez une règle de liste de contrôle d'accès pour restreindre qui peut créer un rapport sur une vue de table, de source de données ou de base de données.

Avant de commencer

Rôle requis : security_admin.

Remarque :
En plus de report_on ACL pour des tables spécifiques, une ACL en écriture sur la table [sys_report] contrôle l'accès en écriture pour tous les rapports. Si cette ACL vous empêche d'enregistrer le rapport actuel, le bouton **Enregistrer** dans le concepteur de rapports est désactivé. Par exemple, lorsque vous affichez un rapport qu'un autre utilisateur a partagé avec vous. Si vous avez les paramètres de sécurité corrects, cliquez sur **Enregistrer** > **Insérer** pour enregistrer une copie modifiable du rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Sécurité de système** > **Contrôle d'accès (ACL)**.
2. Ajoutez un enregistrement de contrôle d'accès avec les informations suivantes.

Option	Description
Type	enregistrement
Opération	report_on
Nom **(table)**	<select the table name>

3. Définissez les règles qui déterminent si un utilisateur peut générer des rapports sur une table.
Si un utilisateur ne dispose pas d'un accès report_on à une table, la table n'apparaît pas dans le champ **Table** lorsque l'utilisateur crée un rapport. Les sources de données basées sur des tables pour lesquelles un utilisateur ne transmet pas l'ACL report_on n'apparaissent pas dans la liste **Source de données** du Designer de rapports. Pour empêcher un ou plusieurs utilisateurs de voir une source de données dans la liste

Traduction automatique

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

Source des rapports , créez une nouvelle ACL en lecture sur la table [sys_report_source] qui exclut ces utilisateurs.

Remarque :

- Les utilisateurs peuvent afficher et exécuter des rapports sur des tables même s'ils ne peuvent pas créer de rapports en raison des restrictions de report_on ACL.
- Par défaut, les tables système ne peuvent pas faire l'objet d'un rapport. Pour autoriser la génération de rapports par rapport aux tables système, les administrateurs peuvent configurer la *glide.ui.permitted_tables* propriété. Pour en savoir plus, consultez Reporting sur les tables système.
- L'opération de report_on ACL accorde le droit de générer des rapports sur la table cible.
- Les vues de base de données ont leurs propres ACL. Si un utilisateur a report_on droits sur toutes les tables d'une vue de base de données, il doit quand même report_on droits sur la vue de base de données pour créer des rapports sur celle-ci. Reportez-vous à la section Vues de la base de données .

Information associée

Créer une règle ACL

Règles de contrôle d'accès

Contrôle d'accès Report_view

L'opération report_view est une liste de contrôle d'accès de type d'enregistrement (ACL) qui restreint l'accès aux rapports. Seuls les utilisateurs disposant de l'un des rôles requis peuvent afficher les rapports qui contiennent la ressource restreinte.

Il existe deux types de listes de contrôle d'accès (ACL) report_view : les ACL de table report_view et les ACL de champ report_view. Report_view les ACL de table empêchent les utilisateurs d'afficher le contenu du rapport en fonction de la table spécifiée dans l'ACL. Report_view les ACL de champ empêchent les utilisateurs d'afficher les rapports qui utilisent le champ spécifié dans l'ACL dans le groupe par, la ligne, la colonne ou l'agrégation.

Par exemple, une ACL de champ report_view accorde au rôle report_admin de consulter l'accès au champ Salaire dans une table RH. Lorsque les utilisateurs disposant du rôle itil ou report_user accèdent à un rapport regroupé sur le champ Salaire, ils voient : L'accès à ce contenu refusé sur la base des ACL de champ report_view.

Considérations relatives à la conception de l'opération Report_view

Suivez ces instructions lors de la création de vos propres contrôles d'accès aux opérations de report_view.

Restreindre l'accès aux rapports par rôle requis

L'opération report_view prend uniquement en charge les restrictions d'accès basées sur un rôle requis. Un contrôle d'accès report_view ne prend pas en charge les scripts ou les conditions avancées.

Restreindre l'accès aux rapports de liste avec une opération de lecture

Un rapport sous forme de liste utilise des contrôles réguliers d'accès aux enregistrements pour déterminer qui peut accéder aux données d'une table ou d'un champ. Un contrôle d'accès report_view ne peut pas empêcher les utilisateurs d'afficher des listes auxquelles ils ont accès en lecture. Pour restreindre l'accès aux données d'enregistrement dans les listes et les formulaires,

Traduction automatique

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

créez un contrôle d'accès aux opérations de lecture. Pour plus d'informations sur les contrôles d'accès aux enregistrements, consultez Règles des listes de contrôles d'accès .

Information associée

Types de règles ACL

Créer une règle ACL

Sécurité de l'exécution du rapport

Lorsqu'un rapport est exécuté, report_view listes de contrôle d'accès (ACL) sont évaluées sur la table et les champs de table sur lesquels le rapport est basé. S'il n'existe aucune ACL report_view, il existe une vérification de secours sur les rôles ACL de lecture au niveau de la table.

L'ACL de lecture de secours est contrôlée par la propriété *glide.report.report_view.read_acl*système .

Cette propriété a trois valeurs possibles. La valeur par défaut dans la Utah mise en production est appliquer.

ignorer

Aucune évaluation n'est effectuée par rapport à l'ACL de lecture et tous les utilisateurs peuvent afficher le rapport comme s'il n'y avait pas d'ACL report_view pour cette table ou ce champ de table.

Appliquer

S'il n'existe aucune ACL report_view pour cette table ou ce champ de table, l'évaluation est effectuée par rapport à l'ACL de lecture. Les utilisateurs peuvent uniquement afficher le rapport s'ils transmettent l'ACL de lecture.

journal

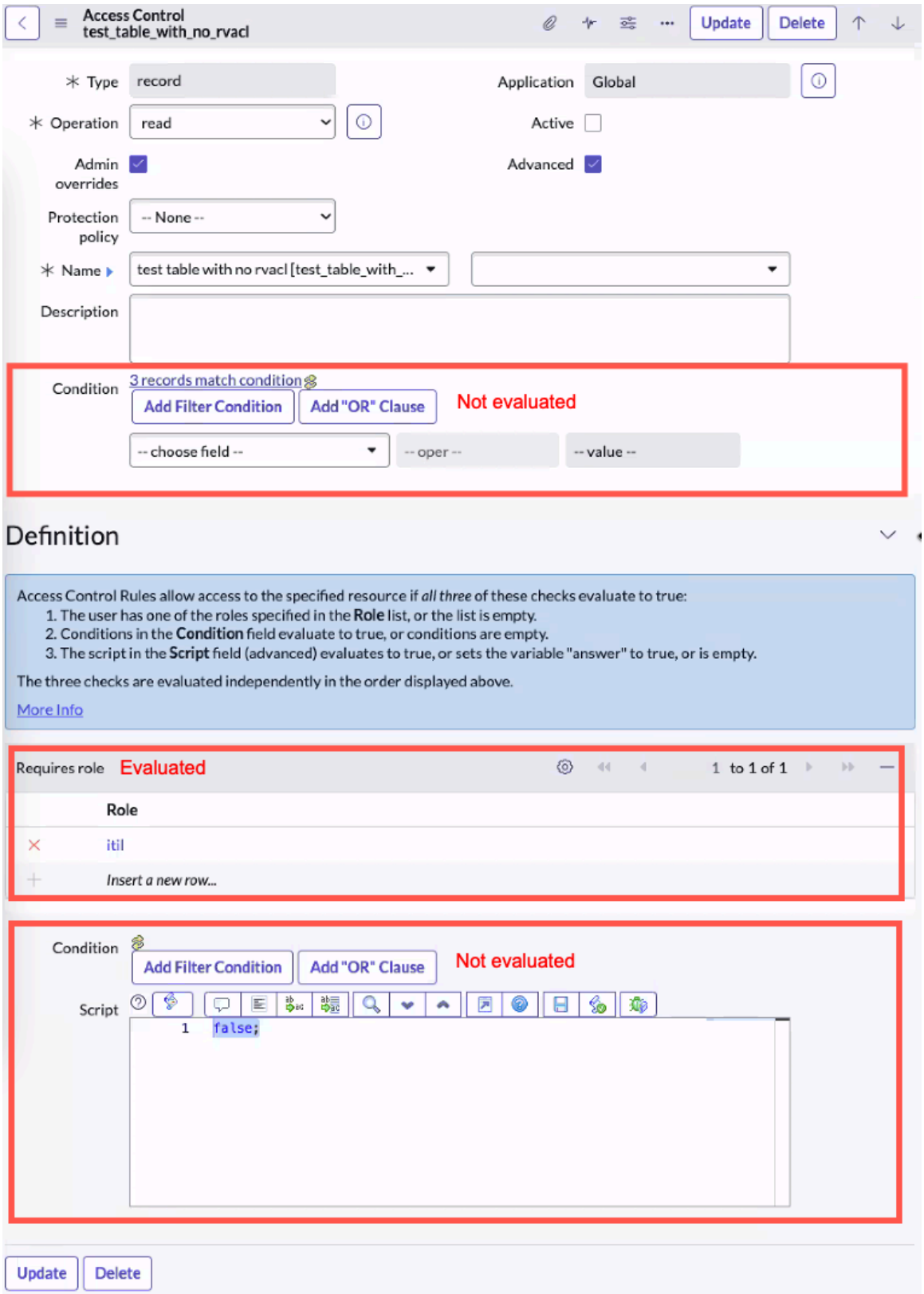
La vérification ACL de lecture n'est pas appliquée s'il n'y a pas d'ACL report_view pour cette table ou ce champ de table, mais l'administrateur peut voir dans les journaux quels utilisateurs auraient été bloqués si la vérification de sécurité était appliquée.

il n'est pas recommandé de modifier la propriété système pour qu'elle soit ignorée ou journalisée, car le secours ACL en lecture offre un niveau de protection supplémentaire lors de l'affichage d'un rapport.

Traduction automatique

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

Remarque :
La vérification ACL de lecture au niveau de la table de secours s'applique uniquement aux rôles, et non aux scripts ou aux conditions. Si un ACL de lecture au niveau d'une table comporte des rôles et des scripts ou des rôles et des conditions, ou des rôles, des scripts et des conditions, seuls les rôles sont évalués.



Traduction automatique

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

Évaluation ACL pour les rapports

Utilisez l'évaluation des ServiceNow® ACL pour les rapports afin d'identifier les rapports bloqués par report_view ACL (listes de contrôle d'accès).

Composants d'application

Utilisez le tableau de bord ACL de rapport pour identifier les rapports que les utilisateurs ne peuvent pas voir. Si le propriétaire ne répond pas aux contraintes d'ACL, les ACL peuvent même bloquer les créateurs de rapports de leurs propres rapports. Prenons l'exemple d'un rapport partagé avec tous les utilisateurs ITIL. Une table ou une colonne de table sur laquelle le rapport est basé limite l'accès aux utilisateurs disposant d'un rôle administrateur. Dans ce cas, la plupart des utilisateurs ayant le rôle ITIL ne sont pas en mesure d'afficher le rapport. L'application identifie à la fois les utilisateurs et les rapports. À l'aide des informations issues de l'évaluation, vous pouvez ignorer les utilisateurs et les rapports et y remédier ultérieurement.

L'analyse évalue tous les rapports par rapport aux ACL report_view de l'instance. Il identifie également les tables sans ACL report_view et évalue les utilisateurs qui ne transmettront pas les ACL en lecture sur une table. L'évaluation des ACL vous permet ensuite de vous adresser aux utilisateurs des deux catégories : ceux qui ne réussissent pas report_view ACL et ceux qui ne réussissent pas les ACL LECTURE sur les rapports sans ACL report_view.

En dehors de l'application, vous pouvez modifier le partage dans le designer de rapport ou de visualisation, ou modifier l'accès des utilisateurs, des groupes et des rôles.

L'application se compose de trois composants :

Tableau de bord ACL de rapport

Exécutez l'analyse à partir du tableau de bord.

Liste des rapports affectés

Affichez tous les rapports concernés dans une liste de plateformes. Vous pouvez corriger les rapports ici à l'aide des options de filtrage de plateforme.

Liste des utilisateurs et des rapports ignorés

Supprimez les utilisateurs et les rapports de cette liste pour qu'ils apparaissent lors de la prochaine analyse de vos rapports.

Remarque :
Certaines tables de la plateforme ServiceNow ont des listes de contrôle d'accès créées par défaut.

Installer l'évaluation ACL pour les rapports

L'évaluation ACL pour les rapports vous permet d'identifier les utilisateurs qui n'ont pas accès aux rapports et d'activer l'accès le cas échéant.

Avant de commencer
Rôles requis : admin et security_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'évaluation ACL pour les rapports est une application de stockage. Pour plus d'informations sur l'installation d'applications du Store, consultez Installer une application du ServiceNow Store .

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Saisissez l'évaluation ACL dans la barre de recherche.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de ServiceNow Store.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

Effectuer l'analyse d'évaluation de la vue du rapport

Analysez votre instance à la recherche de rapports que les utilisateurs ne pourraient pas afficher sur la base des listes de contrôle d'accès (ACL) existantes.

Avant de commencer

Rôles requis : admin et security_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'analyse d'évaluation renvoie une liste des rapports affectés. Un rapport est affecté si un utilisateur a consulté le rapport et ne peut pas le voir sur la base d'une ACL report_view ou d'une ACL de LECTURE bloquante, dans le cas de rapports basés sur des tables sans ACL report_view.

La durée de l'analyse d'évaluation peut varier en fonction du nombre d'enregistrements dans l'instance. Envisagez d'exécuter l'évaluation pendant la nuit. Pensez également à filtrer les rapports auxquels l'évaluation s'applique. Pour plus d'informations, consultez Filtrer les analyses d'évaluation du rapport.

Procédure

1. Élevez votre rôle à security_admin.
   Pour plus d'informations, consultez Élever à un rôle privilégié .
2. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Évaluation ACL pour les rapports** > **Tableau de bord ACL de rapport**.
3. Sélectionnez **Exécuter l'analyse d'évaluation**.
   L'analyse d'évaluation peut prendre beaucoup de temps sur les instances comportant de nombreux rapports. Vous pouvez choisir d'afficher les résultats partiels pendant que l'analyse est en cours ou sélectionner **Afficher le résultat** lorsque l'analyse est terminée. Lorsque l'analyse est terminée, un message indique qui a exécuté l'évaluation, ainsi que les heures de début et de fin de l'évaluation.

Remarque :
L'analyse calcule le nombre d'exécutions de chaque rapport affecté. Si la propriété `sn_report_acl.run_scan_based_on_report_execution_only` est définie sur false, la colonne **Nombre total d'exécutions** de la liste Rapports impactés est toujours vide et `process_reports_executed_within_X_days_ago` ignorée.

Traduction automatique

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

L’analyse initiale montre :

- Utilisateur qui a exécuté l’analyse et heures de début et de fin de l’analyse
- Nombre de rapports affectés
- Pourcentage de rapports de l’instance qui sont affectés
- Nombre de tables avec report_view listes de contrôle d’accès

4. **Facultatif :** Si la liste des rapports affectés est vide, accédez à **report_executions.list**.

   a. Si cette table est vide, il n’y a aucun problème d’ACL.

   b. Si la **report_executions.list** contient des entrées, remplacez la propriété *sn_report_acl.run_scan_based_on_report_execution_only* système par false et relancez l’analyse.
   Cette fois-ci, l’analyse affiche tous les rapports concernés, et pas seulement ceux qui ont été exécutés.
   L’exécution de la deuxième analyse prend souvent plus de temps.

5. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Évaluation ACL pour les rapports** > **Liste des rapports affectés** pour afficher la liste des rapports impactés.
   La liste des rapports impactés affiche les rapports affectés par les ACL.

Afficher la liste des rapports affectés

Vous pouvez afficher une liste de tous les rapports impactés identifiés par l’évaluation ACL pour les rapports. Utilisez cette liste pour corriger les rapports et les utilisateurs affectés.

Avant de commencer
Rôles requis : admin et security_admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Évaluation ACL pour les rapports** > **Liste des rapports affectés**.
   Le rapport sous forme de liste affiche les rapports affectés.
2. Traitez les rapports et les utilisateurs affectés comme décrit à la section Gérer les évaluations de l’ACL de rapport.

Gérer les évaluations de l’ACL de rapport

Lorsque vous exécutez l’analyse d’évaluation ACL (liste de contrôle d’accès) du rapport, vous obtenez une liste des rapports affectés. L’évaluation détaille les utilisateurs qui ont vu un rapport, y compris le créateur du rapport. L’évaluation inclut également les rôles auxquels le rapport est limité et les groupes qui contiennent ces rôles.

Avant de commencer
Rôles requis : admin et security_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour les rapports qui sont bloqués par une ACL de lecture au niveau de la table, l’évaluation affiche la table qui contient l’ACL bloquante et quels utilisateurs sont bloqués. L’application d’évaluation ne fournit pas d’autres outils de gestion. Pour les rapports qui sont bloqués parce qu’ils n’ont pas d’ACL de report_view ou de lecture ACL, le rapport est marqué comme affecté, mais n’affiche pas les utilisateurs affectés.

Traduction automatique

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

Important :
Les rôles associés aux listes de contrôle d'accès aux tables de blocage (ACL) et aux ACL de colonnes de blocage proviennent de la table sys_security_acl_role. Les ACL qui n'ont pas d'enregistrement de rôle dans cette table n'apparaissent pas dans la liste des ACL de vue de rapport ou sur les listes des ACL de table, de colonne et de lecture affectées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Évaluation ACL pour les rapports** > **Liste des rapports affectés**.

2. Sélectionnez le bouton d'informations ( ) en regard du rapport que vous souhaitez traiter et sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour afficher les options associées au rapport.
   Ce résultat affiche les informations suivantes.

   a. Utilisateurs, rôles et groupes auxquels le propriétaire du rapport appartient et avec lesquels il a partagé le rapport. Si le champ **Est global** est coché, le rapport est partagé avec tous les utilisateurs. Sinon, **les options Partagé pour les utilisateurs**, **Partagé avec les rôles** et/ou **Partagé avec les groupes** sont sélectionnées.

   b. Le nombre de fois que les utilisateurs ont consulté le rapport.

      Ce champ est vide si la propriété *run_scan_based_on_report_execution_only* est définie sur faux.

   c. Le champ **est bloqué par l'ACL en lecture** est sélectionné lorsqu'il n'y a pas d'ACL report_view sur la table sur laquelle le rapport est basé, mais que les ACL en lecture bloquent l'accès.

   d. Table avec les ACL en lecture qui s'appliquent au rapport.

   e. Le champ **Est bloqué sans RVA ou ACL en lecture** est sélectionné lorsque le rapport est bloqué pour un motif autre qu'ACL.

   f. ACL de table (et ACL de colonne qui s'appliquent à toutes les colonnes de la table) qui s'appliquent au rapport

   g. Rôles associés aux ACL de table bloquantes

   h. Liens vers les ACL de tables de blocage associées

   i. ACL de colonnes qui s'appliquent au rapport

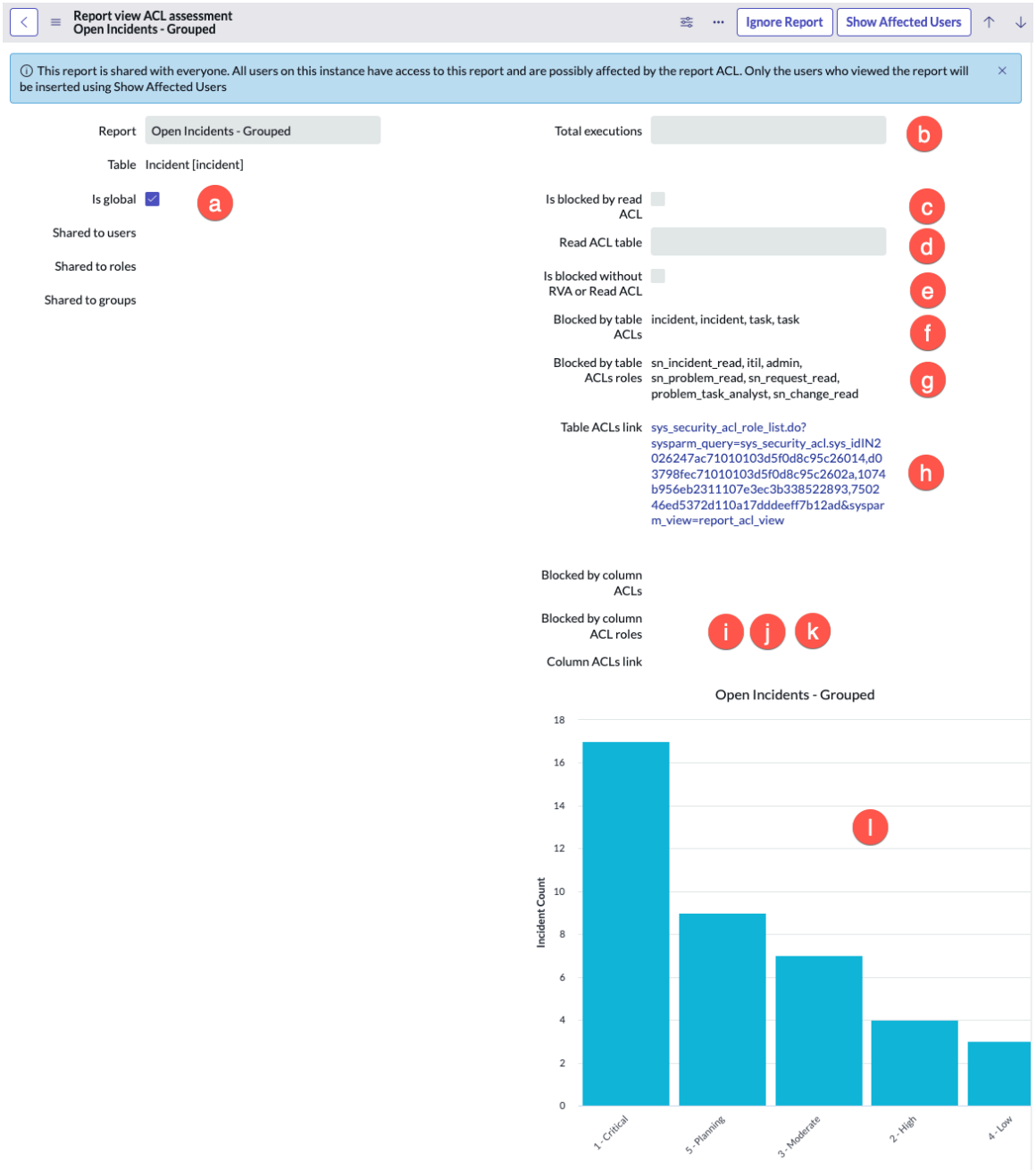
   j. Rôles associés au blocage des ACL de colonnes

   k. Liens vers les ACL de colonnes bloquantes associées

   l. Un rendu du rapport en temps réel

Traduction automatique

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



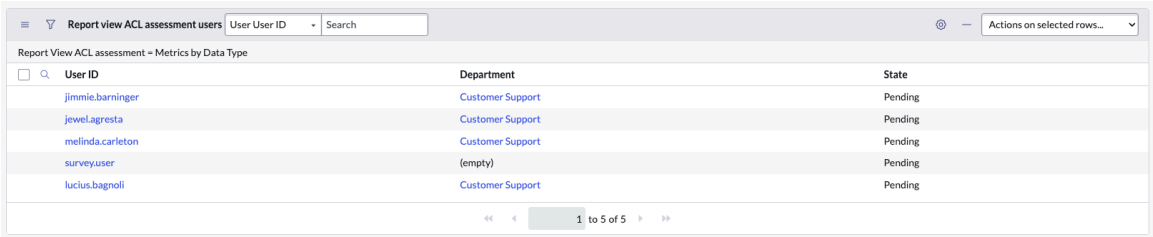
3. **Facultatif :** Sélectionnez **Ignorer le rapport** pour supprimer ce rapport des évaluations futures. Pour consulter ultérieurement ces rapports, reportez-vous à Réévaluer les rapports ignorés.

4. Sélectionnez **Afficher les utilisateurs affectés** , puis **Afficher le résultat**.
   Les premiers utilisateurs affectés apparaissent dans une liste connexe sous l'évaluation du rapport. Les utilisateurs affectés sont des utilisateurs avec lesquels le propriétaire du rapport a partagé le rapport, mais qui ne peuvent pas voir le rapport en fonction de report_view ACL.

   Le nombre d'utilisateurs affectés affichés par défaut est de cinq. Pour en afficher plus, configurez la propriété `sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.max_affected_users`. Pour plus d'informations, consultez Filtrer les analyses d'évaluation du rapport.

Traduction automatique

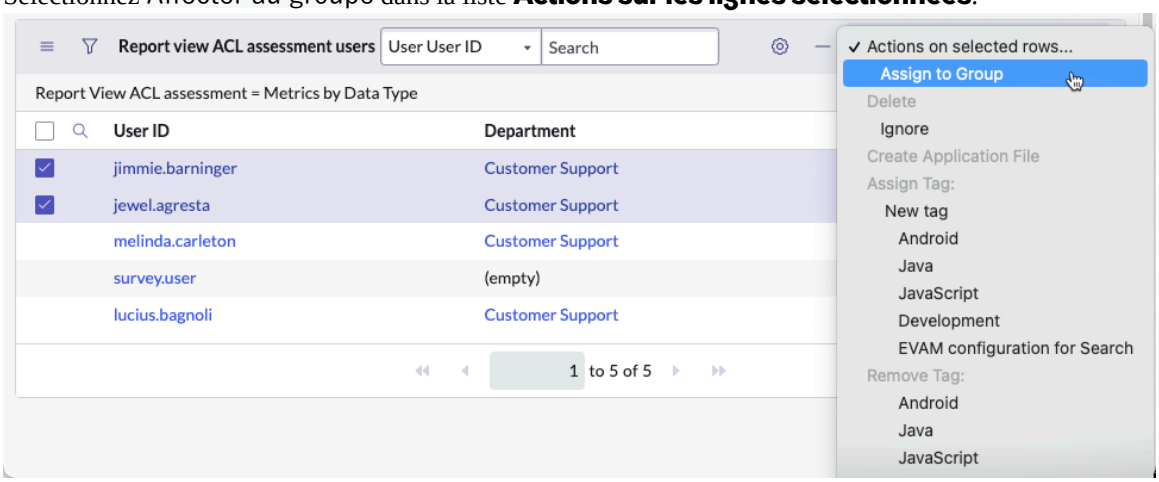
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



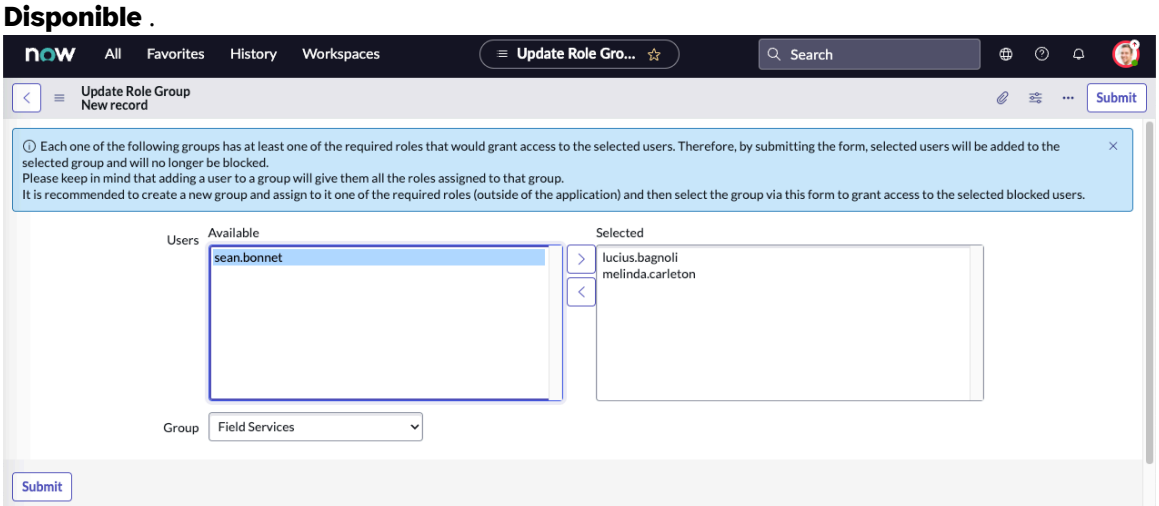
5. **Facultatif :** Sélectionnez un ou plusieurs des utilisateurs affectés, puis choisissez **Action sur les lignes sélectionnées** > **Ignorer** pour ne pas modifier l'accès des utilisateurs au rapport.
   Les utilisateurs sélectionnés ne peuvent toujours pas afficher le rapport, mais leur nom ne s'affichera pas lors de la prochaine exécution de l'analyse d'évaluation.
6. Ajouter des utilisateurs à un groupe.

   a. Choisissez un ou plusieurs utilisateurs affectés.

   b. Sélectionnez Affecter au groupe dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées**.



   c. Choisissez un groupe et un rôle (le cas échéant) pour ajouter les utilisateurs sélectionnés et sélectionnez **Soumettre**.
   Déplacez tous les utilisateurs que vous ne souhaitez pas ajouter au même groupe dans la colonne **Disponible** .



   d. Si aucun groupe n'a au moins un rôle bloquant, sélectionnez un groupe approprié et ajoutez l'un des rôles bloquants.

Traduction automatique

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

Si aucun groupe ne convient aux utilisateurs, créez un groupe et affectez-lui l'un des rôles requis en dehors de l'application. Ensuite, dans l'application, accordez l'accès aux utilisateurs bloqués sélectionnés. Pour plus d'informations sur la création de groupes, reportez-vous à la rubrique Créer un groupe d'utilisateurs .

e. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Dans la liste Utilisateurs affectés, l'état des utilisateurs affectés passe à Traité. La prochaine fois que vous afficherez cette liste, ces utilisateurs affectés n'y apparaîtront plus.

Information associée

Affecter un rôle à un groupe

Gérer les rapports avec des ACL sur des champs étendus

Ajoutez une propriété système pour identifier les rapports affectés par report_view ACL sur les champs de remontée pas à pas.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et security_admin.

Procédure

1. Créez la propriété *sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.collect_dotwalk* système et définissez-la sur vrai.
   Pour plus d'informations sur la création de propriétés système, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système .
2. Effectuer l'analyse d'évaluation de la vue du rapport.

Résultats

La liste des rapports impactés comporte une nouvelle colonne, **les champs de remontée pas à pas**. Cette colonne n'est visible que lorsqu'un rapport affecté est identifié sur la base d'une ACL sur un champ d'une table étendue.

Information associée

Rapport sur les tables étendues

Autres tâches de rattrapage des rapports

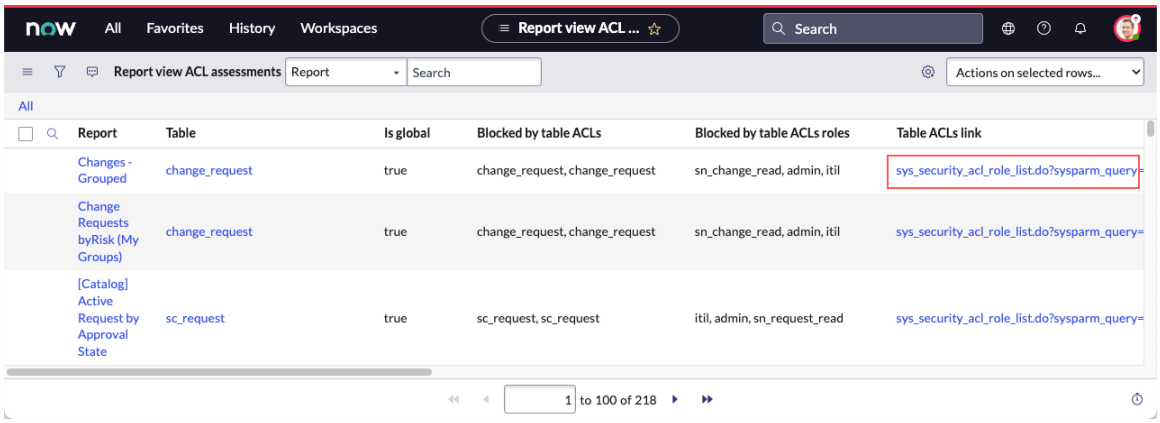
Une fois que vous avez effectué l'évaluation du rapport, vous pouvez vous adresser aux utilisateurs affectés. Vous pouvez modifier les rôles des listes de contrôle d'accès (ACL), modifier les options de partage des rapports ou ajouter des utilisateurs de rapports à un groupe pour leur accorder des rôles bloquants.

Modifier les rôles ACL

Élevez votre rôle en security_admin et ajoutez un ou plusieurs rôles à une ACL bloquante. Sélectionnez le **lien ACL de table**, le **lien ACL de colonne** ou **le lien Lire les ACL** dans le formulaire Rapports affectés pour ouvrir la liste des rôles ACL associés.

Traduction automatique

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



Modifier les options de partage de rapport

- Pour les rapports créés dans l'environnement classique, ouvrez le rapport dans le concepteur de rapports et modifiez les personnes avec lesquelles le rapport est partagé. Pour plus d'informations, consultez Partager un rapport.
- Pour les rapports créés dans un espace de travail configurable, ouvrez le rapport dans le Designer de visualisation et modifiez les personnes avec lesquelles le rapport est partagé. Pour plus d'informations, consultez Partager une visualisation dans Designer de visualisation.

Filtrer les analyses d'évaluation du rapport

L'évaluation ACL pour les rapports peut prendre beaucoup de temps en particulier sur les grandes instances. Pour réduire la durée de l'évaluation, vous pouvez utiliser les propriétés système pour filtrer les rapports auxquels l'évaluation s'applique.

Avant de commencer

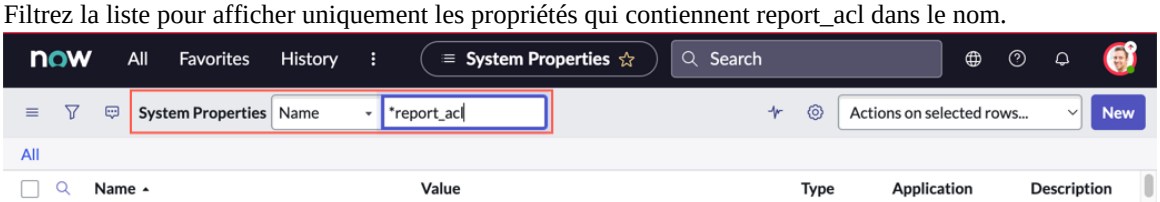
Rôles requis : admin et security_admin.

Vous pouvez utiliser toutes les propriétés de l'évaluation ACL pour les rapports, à l'exception de deux :

- `sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.report_view.sys_ids`
- `sn_report_acl.glide.script.block.client.globals`

Procédure

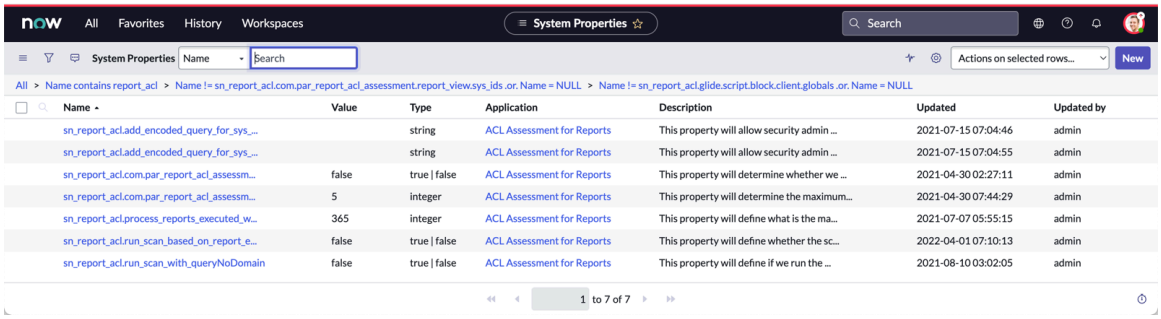
1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.
2. Filtrez la liste pour afficher uniquement les propriétés qui contiennent report_acl dans le nom.



3. Filtrez les propriétés `sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.report_view.sys_ids` et `sn_report_acl.glide.script.block.client.globals`.

Traduction automatique

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



4. Utilisez les propriétés restantes pour configurer l'analyse d'évaluation.

Propriétés système d'évaluation des rapports

Utilisez ces propriétés pour configurer l'évaluation ACL pour l'analyse des rapports.

Pour configurer les propriétés système, accédez à sys_properties.list et filtrez selon le nom de la propriété.

Propriété	Description
sn_report_acl.run_scan_with_queryNoDomain	Valide uniquement sur les instances séparées par domaine. Définit si l'application prend en compte le domaine de l'utilisateur lorsque vous exécutez la requête. Si la valeur est définie sur false, la security_admin obtient des résultats uniquement pour les domaines sur lesquels elle a une visibilité. Un security_admin global peut définir la propriété sur true et récupérer les résultats pour tous les domaines de l'instance. Chaque security_admins peut afficher les résultats collectés pour ses propres domaines. Pour plus d'informations consultez Évaluation des rapports et séparation des domaines Si vous définissez cette propriété sur vrai sur une instance qui n'est pas séparée par domaine, l'évaluation s'exécute comme une requête normale Si vous supprimez cette propriété, la valeur par défaut dans le code est false. Type : vrai/faux Valeur par défaut : false
sn_report_acl.add_encoded_query_for_sys_report_table	Permet aux utilisateurs administrateurs de sécurité d'ajouter une condition de requête AND codée à la requête que l'analyse d'évaluation exécute sur la table sys_report. Par exemple, vous pouvez ajouter une requête codée qui évalue le rapports uniquement sur des tables spécifiées. La validité de la requête codée relève de la responsabilité de l'utilisateur. Pour des raisons de performances, l'application ne valide pas les requêtes supplémentaires dans le code avant l'exécution.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	Si vous supprimez cette propriété ou si elle a une valeur vide, l'analyse d'évaluation s'exécute uniquement avec les conditions d'origine. Type : chaîne
sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.collect_dotwalk	Détermine si l'application vérifie les champs de type « remontée pas à pas » pour les rapports affectés. Si la propriété est définie sur false, les performances de l'application s'améliorent, mais l'application ne donne qu'un sous-ensemble du total des résultats. Type : vrai/faux Valeur par défaut : false
sn_report_acl.add_encoded_query_for_sys_user_table	Permet aux utilisateurs administrateurs de sécurité d'ajouter une condition de requête AND codée à la requête que l'analyse d'évaluation exécute sur la table sys_user. Par exemple, vous pouvez ajouter une requête codée qui évalue uniquement les rôles spécifiés. La validité de la requête codée relève de la responsabilité de l'utilisateur. Pour des raisons de performances, l'application ne valide pas les requêtes supplémentaires dans le code avant l'exécution. Si vous supprimez cette propriété, ou si elle a une valeur vide, l'analyse d'évaluation s'exécute uniquement avec les conditions d'origine. Type : chaîne
sn_report_acl.process_reports_executed_within_X_days_ago	Définit le nombre maximal de jours depuis la dernière consultation d'un rapport par un utilisateur que l'application prend en compte lors de l'exécution de l'analyse d'évaluation. Type : nombre entier Par défaut : 365
sn_report_acl.run_scan_based_on_report_execution_only	L'analyse calcule le nombre d'exécutions de chaque rapport affecté. Si cette propriété est définie sur false, la colonne **Total des exécutions** de la liste Rapports impactés est toujours vide et *process_reports_executed_within_X_days_ag* ignorée. Type : vrai/faux Valeur par défaut : true
sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.max_affected_users	Nombre maximal d'utilisateurs affectés récupérés lorsque vous cliquez sur **Afficher les utilisateurs**

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	affectés. S'applique aux rapports consultables par les utilisateurs ayant des rôles spécifiés ou aux rapports consultables par tout le monde. Pour les rapports consultables par groupes, cette valeur correspond au nombre maximal d'utilisateurs affectés récupérés par groupe. Type : nombre entier Par défaut : 5
sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.collect_dotwalk	Capture les champs de rapport sur des tables étendues qui entraînent le blocage d'un rapport. Cette propriété ajoute la colonne **Champs de remontée pas à pas** à la table Rapports impactés si ces champs existent. Type : vrai/faux Valeur par défaut : true

Liste des ACL report_view

Affichez la liste complète des ACL report_view et de leurs rôles associés pour avoir une vue de niveau supérieur du contrôle d'accès sur votre instance.

Chaque instance dispose d'un nombre différent de report_view ACL. Ce nombre dépend des modules d'extension activés sur l'instance.

Pour afficher la liste des ACL report_view, accédez à **Tous** > **Rapports** > **Évaluation ACL pour les rapports** > **Liste des ACL de la vue du rapport**.

report_view colonnes de la liste des ACL

Les ACL ne s'appliquent qu'à un seul rôle à la fois. Il peut y avoir plusieurs instances d'une ACL si elle s'applique à plusieurs rôles. Par exemple, la même ACL accorde un meilleur accès aux rapports à un administrateur qu'à un utilisateur ITIL.

Colonne	Description
ACL	Nom de l'ACL report_view.
Actif	Indique si l'ACL est active. True/False.
Application	Application à laquelle l'ACL s'applique.
Package	Module d'extension associé à l'ACL.
Description	Ce que l'ACL empêche ou autorise pour le rôle associé.
Rôle	Nom du rôle auquel l'ACL s'applique.
Description	Description du rôle.

Réévaluer les rapports ignorés

Lorsque vous traitez l'évaluation ACL pour les rapports, vous pouvez ignorer n'importe quel rapport. Consultez ces rapports pour examiner à nouveau leurs états.

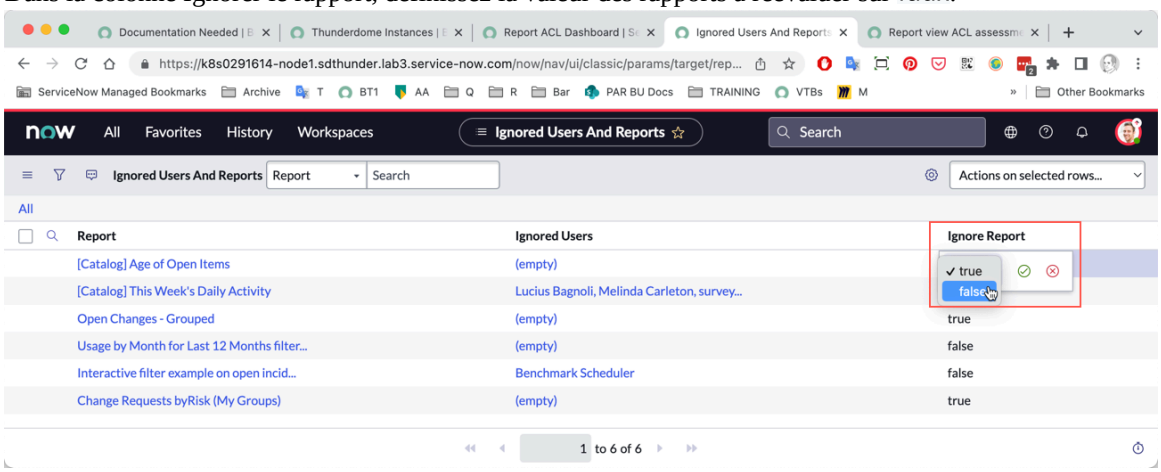
Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôles requis : admin et security_admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Évaluation ACL pour les rapports** > **Liste des utilisateurs et des rapports ignorés**.
2. Dans la colonne Ignorer le rapport, définissez la valeur des rapports à réévaluer sur `faux`.



Résultats
L'évaluation ACL pour les rapports évaluera les `faux` rapports la prochaine fois que vous exécuterez l'évaluation.

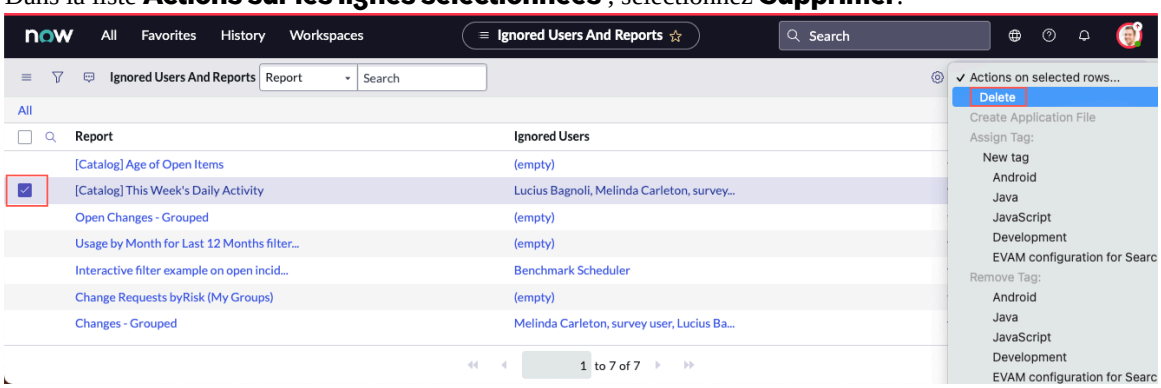
Réévaluer les utilisateurs ignorés

Lorsque vous traitez l'évaluation ACL pour les rapports, vous pouvez ignorer un utilisateur individuel. Affichez ces utilisateurs pour examiner à nouveau leurs statuts.

Avant de commencer
Rôles requis : admin et security_admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Évaluation ACL pour les rapports** > **Liste des utilisateurs et des rapports ignorés**.
2. Sélectionnez la ligne contenant l'utilisateur ignoré.
3. Dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Supprimer**.



Traduction automatique

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

Résultats

L'application ACL Assessment for Reports inclut les utilisateurs que vous avez supprimés de ce rapport lors de la prochaine exécution de l'évaluation.

Évaluation des rapports et séparation des domaines

Dans les instances séparées par domaine, l'évaluation ACL pour les rapports présente certaines limites.

Propriété Domain Separation

Configurez la propriété *sn_report_acl.run_scan_with_queryNoDomain* vrai/faux pour spécifier si l'évaluation s'applique à l'ensemble de l'instance ou à un domaine individuel.

Cette propriété n'est valide que sur les instances séparées par domaine. Il définit si l'application prend en compte le domaine de l'utilisateur lorsque vous exécutez la requête. Si la valeur est faux, security_admins obtient des résultats uniquement pour les domaines sur lesquels il a une visibilité.

Un security_admin global peut définir la propriété sur true et afficher les résultats pour tous les domaines de l'instance. Le security_admins individuel peut ensuite récupérer les résultats collectés pour ses propres domaines. Pour plus d'informations, consultez Filtrer les analyses d'évaluation du rapport.

L'évaluation s'exécute comme une requête normale lorsque cette propriété est définie sur vrai sur une seule instance de domaine. L'application traite l'évaluation comme si la propriété était fausse si la propriété est supprimée.

Remarque :

Lorsque vous exécutez l'évaluation en tant que security_admin globale, veillez à redéfinir la propriété sur faux. Si vrai, n'importe quel security_admin peut interroger l'instance entière. Les autres security_admins ne voient pas les données qu'ils n'ont pas le droit de consulter, mais les données collectées sont écrasées.

Contrôle d'accès à la vue en colonnes pour les rapports de liste

Pour les rapports de liste, la propriété système **glide.report.add_to_list_supported** active la liste de contrôle d'accès add_to_list. Cette liste de contrôle d'accès (ACL) empêche les utilisateurs de générer des rapports sur des colonnes de rapport de liste avec des données sensibles.

Un gestionnaire peut empêcher les utilisateurs de générer des rapports sur la colonne **Affecté à** lors de la création d'un rapport, par exemple. Si un champ de table est restreint pour l'utilisateur, il n'apparaît pas dans la colonne **Disponible** . Les utilisateurs ne peuvent donc pas la sélectionner dans les rapports qu'ils créent.

Remarque :

Lorsque la propriété est activée : Un utilisateur qui ne transmet pas la liste de contrôle d'accès add_to_list pour une colonne voit les colonnes restreintes déjà incluses dans le rapport dans la colonne **Sélectionné** . Cet utilisateur voit également les données de ces colonnes dans le rapport. Si l'utilisateur supprime la colonne de la colonne **Sélectionné** , elle n'est plus répertoriée dans la colonne **Disponible** . L'utilisateur ne peut pas le sélectionner à nouveau pour l'inclure dans un rapport.

La add_to_list ACL s'applique uniquement à la table de niveau supérieur sur laquelle le rapport est basé.

Cette propriété est désactivée par défaut. Pour l'activer, accédez à **sys_properties.list** (table Propriétés système) et définissez **glide.report.add_to_list_supportedsur vrai**. Rôle administrateur requis.

Traduction automatique

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

Une fois la propriété activée, les rapports existants ne sont pas affectés. Les colonnes ne sont invisibles que sur les rapports de liste nouvellement créés avec des champs que vous spécifiez comme restreints.

Information associée

Types de règles ACL

Signaler les problèmes d'autorisation

Il y a plusieurs raisons pour lesquelles un rapport affiche moins d'informations que prévu ou peut-être pas de données du tout. Il s'agit notamment d'autorisations insuffisantes sur le rapport et du rapport non partagé.

Rapport non partagé

Un rapport peut ne pas être visible principalement parce qu'il n'a pas été partagé avec les utilisateurs qui tentent d'y accéder. Par défaut, un rapport nouvellement créé n'est pas partagé et est donc inaccessible à quiconque, à l'exception du créateur du rapport ou des utilisateurs ayant le rôle administrateur. Un rapport peut être partagé avec un utilisateur individuel, avec un ou plusieurs groupes, ou affecté à un ou plusieurs rôles.

Les rapports non partagés n'apparaissent pas dans les listes de rapports auxquels un utilisateur a accès ou dans d'autres options dans lesquelles un rapport peut être ouvert ou sélectionné. Lorsque les utilisateurs peuvent voir un tableau de bord auquel le rapport a été ajouté, mais pas le rapport lui-même, un message indique que « le rapport n'est visible que par un utilisateur ou un groupe spécifique ».

Pour corriger ce problème, le propriétaire du rapport (ou un administrateur) peut partager ce rapport avec les personnes qui doivent avoir la visibilité et l'accès. Vous pouvez partager un rapport directement à partir de l'icône de partage du rapport. Pour plus d'informations, consultez Partager un rapport.

Les rapports de liste affichent moins de lignes que prévu

Un autre problème courant est que moins de lignes apparaissent dans les rapports de liste que ce à quoi le visionneur s'attend. Par exemple, un utilisateur voit 100 lignes dans un rapport de liste, mais un autre utilisateur, en consultant ce même rapport, peut voir moins de lignes, voire pas de lignes du tout. Lorsqu'une ou plusieurs lignes ont été supprimées du rapport, un message indique le nombre de lignes supprimées pour des raisons de sécurité.

La cause habituelle est que chaque ligne d'un rapport de liste est d'abord comparée à toutes les listes de contrôle d'accès en lecture (ACL) définies sur les tables sources du rapport.

L'ACL est prise en compte pour chaque ligne de liste susceptible d'être affichée dans un rapport. Pour plus d'informations, consultez Contrôle d'accès Report_view.

Les rapports hors liste affichent des données incomplètes

Les rapports graphiques (définis comme n'importe quel rapport qui n'est pas de type liste) peuvent afficher un ensemble incomplet de données pour un utilisateur par rapport à un autre utilisateur révisant ce même rapport.

Ce problème est dû au fait que les règles métier Avant requête sont exécutées sur les données de la table source avant la génération et le rendu d'un rapport. Les règles métier, que l'on trouve sur les tables sources d'un rapport, limitent les données en fonction d'autorisations ou de critères similaires. Tous les enregistrements qui ne répondent pas aux critères de la règle ne sont pas inclus dans le rapport. Par conséquent, les utilisateurs

Traduction automatique

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

ayant des niveaux d'autorisation différents (principalement en raison des autorisations de groupe ou de rôle) voient le même rapport affichant des résultats différents. Pour plus d'informations, consultez les règles métier Avant requête .

Statistiques des rapports

La liste **Statistiques des rapports** vous permet d'afficher la fréquence d'exécution de chacun de vos Interface utilisateur principale rapports et le temps nécessaire à l'exécution des rapports.

Pour afficher les statistiques du rapport, accédez à **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Statistiques des rapports**. Le rôle administrateur ou report_admin est requis. Par défaut, la liste Statistiques des rapports affiche tous les rapports qui ont été exécutés. Pour afficher les rapports qui n'ont pas été exécutés, sélectionnez l'icône du menu contextuel (☰) et choisissez **Ajouter des rapports inutilisés**.

Remarque :

- L'ajout de rapports inutilisés à cette liste prend un certain temps, en particulier si votre instance dispose de nombreux rapports.
- La liste **Statistiques des rapports** prend en charge un maximum de 500 rapports.

Vue d'ensemble et suggestions sur la façon de gérer les rapports dans l'environnement ServiceNow.

La liste **Statistiques du rapport** comporte les colonnes suivantes :

Colonne	Description
Rapport	Le nom du rapport. Sélectionnez le lien hypertexte pour afficher les propriétés du rapport.
Dernière exécution	Date et heure de la dernière exécution du rapport.
Exécutions	Nombre d'exécutions du rapport.
S'exécute sur la page	Nombre d'exécutions du rapport sur un tableau de bord.
Temps d'exécution récent	Temps d'exécution moyen, en millisecondes, du rapport, basé sur les 25 exécutions les plus récentes. Modifiez la propriété pour modifier le `glide.report.recent_executions_number` nombre d'exécutions utilisées pour calculer cette valeur.
Temps d'exécution	Temps d'exécution moyen, en millisecondes, de toutes les exécutions du rapport.

- Pour afficher les rapports qui prennent le plus de temps à s'exécuter, triez **Temps d'exécution récent** de z à a.
- Pour afficher les rapports utilisés, filtrez la valeur 0 de la colonne **Exécutions** .
- Pour afficher les rapports les plus utilisés, triez la colonne **Exécutions** de z à a.

Tableau de bord Utilisation des rapports

Le tableau de bord Utilisation des rapports fournit une vue d'ensemble de la façon dont les rapports sont utilisés dans une instance ou un ServiceNow domaine.

Traduction automatique

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

Pour afficher les statistiques du rapport, accédez à **Analyse des performances** > **Console d'administration** et sélectionnez **Utilisation du rapport** sur la vignette Utilisation.

Remarque :
Le rôle report_admin ne peut pas afficher cette console. Le rôle administrateur ou pa_admin est requis.

Le tableau de bord Utilisation des rapports affiche les widgets suivants :

Widget	Type	Description
Nombre de rapports	Score unique avec une variation en pourcentage d'un mois sur l'autre.	Nombre de rapports dans l'instance. Cliquez sur le score pour afficher un tableau de bord avec un graphique et des listes de répartitions, d'enregistrements et de scores.
% de rapports non lus dans les 6 derniers mois	Score unique avec une variation en pourcentage d'un mois sur l'autre.	Pourcentage de rapports dans le domaine ou l'instance qui n'ont pas été consultés au cours des six derniers mois. Cliquez sur le score pour afficher un tableau de bord détaillé avec un graphique sur lequel vous pouvez ajuster la période, le calcul utilisé et des informations supplémentaires sur le rapport.
10 meilleures tables de rapport	Liste	Une liste des 10 principales tables utilisées dans les rapports. Placez le pointeur de la souris sur le nom d'une table pour en lire la description. Cliquez sur le nom de la table ou sur le nombre de rapports pour afficher un tableau de bord avec un graphique agrandi, une liste des enregistrements de la table, les scores et des informations supplémentaires sur le rapport.
Rapports par type de visualisation	Histogramme (avec la possibilité de remplacer la visualisation par l'un des nombreux autres types de rapports)	Nombre d'exécutions du rapport sur le tableau de bord. Cliquez sur un segment de rapport pour afficher un tableau de bord avec un graphique agrandi, une liste des enregistrements de la table, les scores et des informations supplémentaires sur le rapport.

Sources des rapports

Les sources de rapports sont des ensembles de données prédéfinis pour la création de rapports.

Utilisez des sources de rapports pour les rapports contenant les mêmes conditions, afin de ne pas avoir à définir les conditions plus d'une fois. Vous pouvez également utiliser des sources de rapports pour implémenter les mêmes définitions dans votre organisation.

Traduction automatique

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

Dans le Designer de visualisation, vos sources de rapport sont disponibles lorsque vous filtrez une table sur des conditions prédéfinies.

Une source de rapport se compose toujours d'une table et d'un certain nombre de conditions. Lorsque vous créez un rapport, vous pouvez utiliser une source de rapport ou sélectionner une table. Certains exemples de sources de rapport sont les incidents ouverts, les problèmes fermés, etc.

Création de sources de rapports ; l'utilisation des données de rapport provenant des champs des tables connexes ; à l'aide de listes connexes.

Utilisez l'option pour créer une source de rapport basée sur les conditions d'un rapport existant, ou consultez les étapes suivantes pour créer une source basée sur les nouvelles conditions que vous ajoutez.

Pour plus de conseils sur l'utilisation des sources de rapports, voir Comment gagner du temps avec les sources de rapports .

Créer une source de rapport

Créez un ensemble personnalisé de données que vous pouvez utiliser pour créer des rapports. Dans le designer de rapports, les sources de rapport sont appelées sources de données.

Avant de commencer
Rôle requis : report_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous mettez à jour les conditions dans une source de rapport, ces conditions sont automatiquement propagées à tous les rapports basés sur cette source de rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Sources des rapports**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Source des rapports Nouvel enregistrement

Champ	Description
Nom	Le nom de la source du rapport. Par exemple, Incidents ouverts
Table	Table sur laquelle la source du rapport est basée. Par exemple, **Incident [incident].**
Description	Description plus détaillée des activités de la source de rapport et de son objectif.
Filtre	Conditions pour les enregistrements de table spécifiques à inclure dans la source de rapport. Par exemple, pour inclure les incidents ouverts, sélectionnez **[État] [est] [Actif]** pour la table Incident.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Pour certains types de rapports, il est possible de trier les champs de données à partir des rapports. Pour plus d'informations sur la façon d'y accéder, recherchez la description du champ **Ajouter un tri** dans une Types de rapport rubrique pour le type de rapport sur lequel trier les données. ○ Si la source du rapport est utilisée pour un rapport qui inclut des conditions OU, seuls les enregistrements qui correspondent à la fois au rapport et aux conditions de la source du rapport sont inclus. ○ Si une source de rapport spécifie une condition de liste connexe, un rapport basé sur la source du rapport ignore toutes les conditions supplémentaires de liste connexe spécifiées dans le rapport. ○ Un rapport génère des erreurs s'il est basé sur une source de rapport qui spécifie une condition de liste connexe et inclut également des conditions de liste connexe supplémentaires avec des conditions de remontée pas à pas.

4. Pour afficher les rapports basés sur une source de rapport, cliquez sur le lien connexe **Rapports utilisant cette source de rapport** dans l'enregistrement de la source du rapport.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Utilisez la source du rapport pour créer un rapport.

Remarque :
Bien qu'une source de rapport soit utilisée par des rapports actifs, vous ne pouvez pas la supprimer.

Plages de rapport

Utilisez une plage de rapport pour définir les intervalles de données utilisés dans les histogrammes et graphiques à secteurs.

Parfois, il peut être utile de regrouper les résultats dans des plages ou des compartiments plutôt que d'afficher chaque résultat comme un score individuel. Pensez à un histogramme ou à un graphique à secteurs qui affiche un résultat en pourcentage. Par défaut, chaque valeur individuelle comprise entre 0 % et 100 % serait un point de données distinct, ce qui créerait un visuel inutilement encombré. Toutefois, la segmentation des résultats en groupes logiques de scores peut ajouter du contexte et aider l'audience à comprendre quelles plages sont bonnes, mauvaises ou préoccupantes. Une plage de rapport permet de définir des intervalles de données pour les histogrammes, les graphiques à secteurs et les graphiques en anneau. Par exemple, si vous souhaitez comprendre combien de tâches ont été correctement accomplies dans le SLA par rapport au nombre de tâches écoulées pendant le SLA.

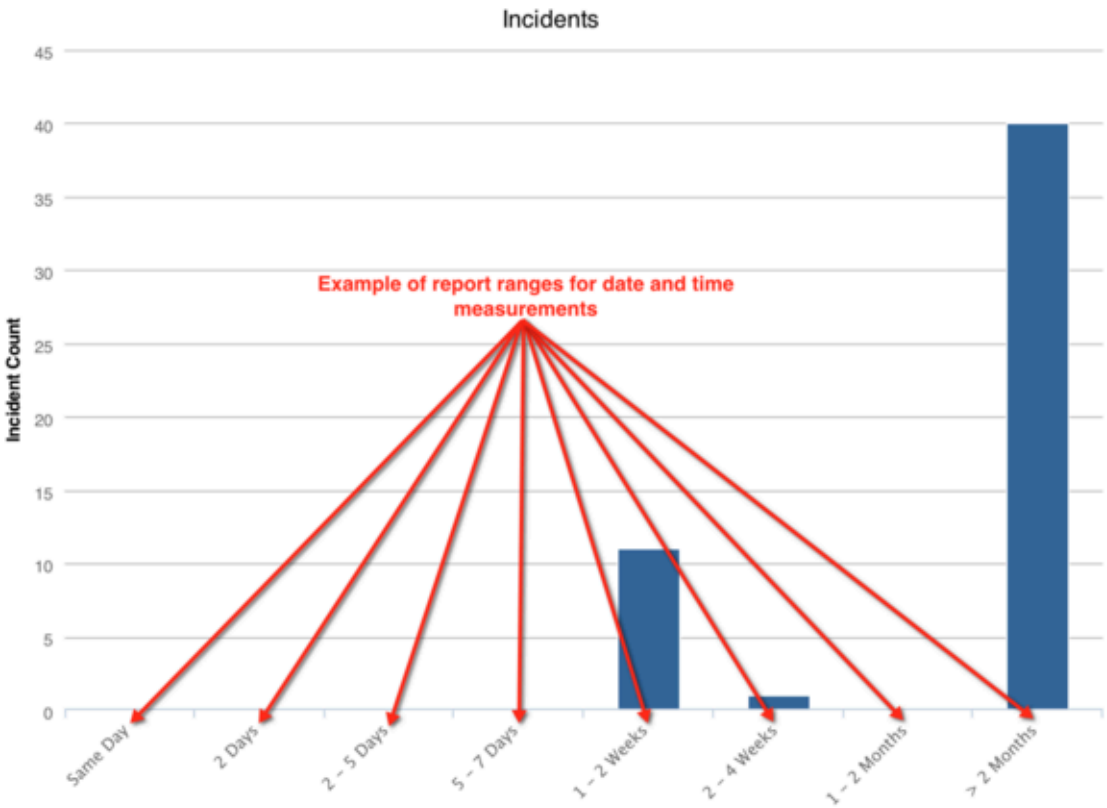
Exemple de cas d'utilisation : chaque violation d'un SLA entraîne un coût important pour une entreprise. Un gestionnaire de service peut comprendre quels SLA sont facilement respectés par rapport à ceux qui ne sont pas respectés ou qui sont sur le point de l'être. Ces informations l'aident à identifier les SLA qui doivent être ajustés.

Traduction automatique

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

Remarque :
Les rapports n'affichent que des données historiques. Il n'est pas possible de définir des plages de rapports pour des dates futures.

Date de création des incidents avec plages



Fonctionnement des plages de rapport

Les plages de rapports fonctionnent avec des éléments qui ne contiennent que des dates, des listes ou des entiers.

Liste des éléments de plage de rapport

Type	Exemples
Dates	Utilisation du champ *Créé* dans la table Incident : Même jour, 2 jours, 2 à 5 jours, 5 à 7 jours, 1 à 2 semaines, 2 à 4 semaines, 1 à 2 mois > 2 mois
Listes	Utilisation du champ *Priorité* de la table Incident : faible, modérée, élevée, critique, planification
Entiers	Utilisation du champ *Nombre* de la table Incident : Surchargé, Optimisé, Sous-utilisé

Les plages de rapport peuvent être appliquées globalement à tous les champs de type de date (date, date d'échéance, durée, date/heure, date/heure), ou vous pouvez limiter les plages de rapport à une table spécifique.

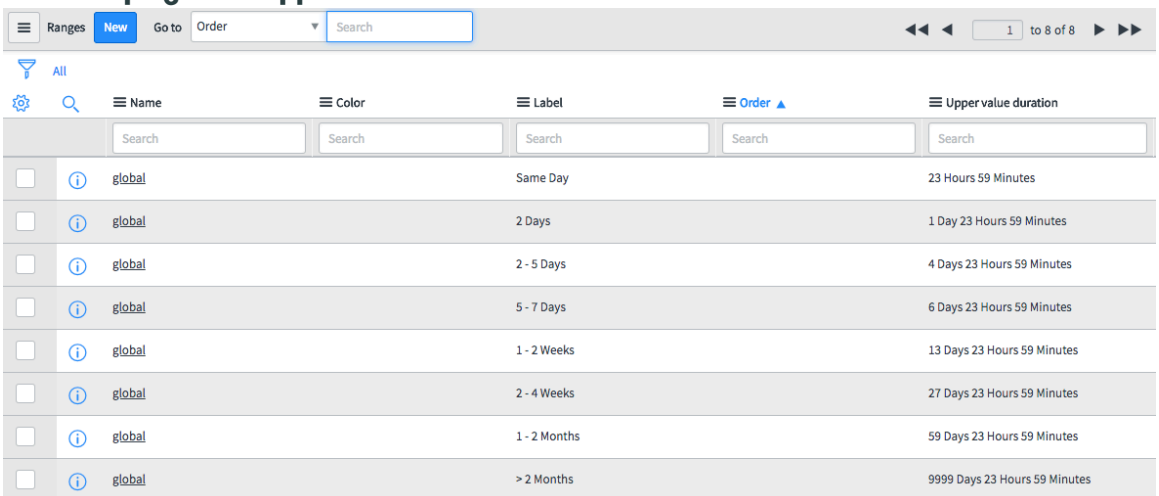
Afficher toutes les plages de rapport

Pour afficher toutes les plages de rapport actuellement configurées, accédez à **Rapports** > **Administration** > **Plages de rapport**.

Traduction automatique

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

Liste des plages de rapport



Les colonnes importantes et leurs types de données associés sont les suivantes :

Champ de liste de plage de rapport

Champ	Type de données correspondant
Limite supérieure de durée	Date - fonctionne avec des éléments qui stockent des dates.
Limite supérieure	Entier - fonctionne avec des éléments qui stockent des nombres.
Liste de valeurs	Liste - fonctionne avec des éléments qui stockent un élément de liste.

Créer une plage de rapport

Créez une plage de rapport pour définir les intervalles de données utilisés dans les histogrammes et graphiques à secteurs.

Avant de commencer

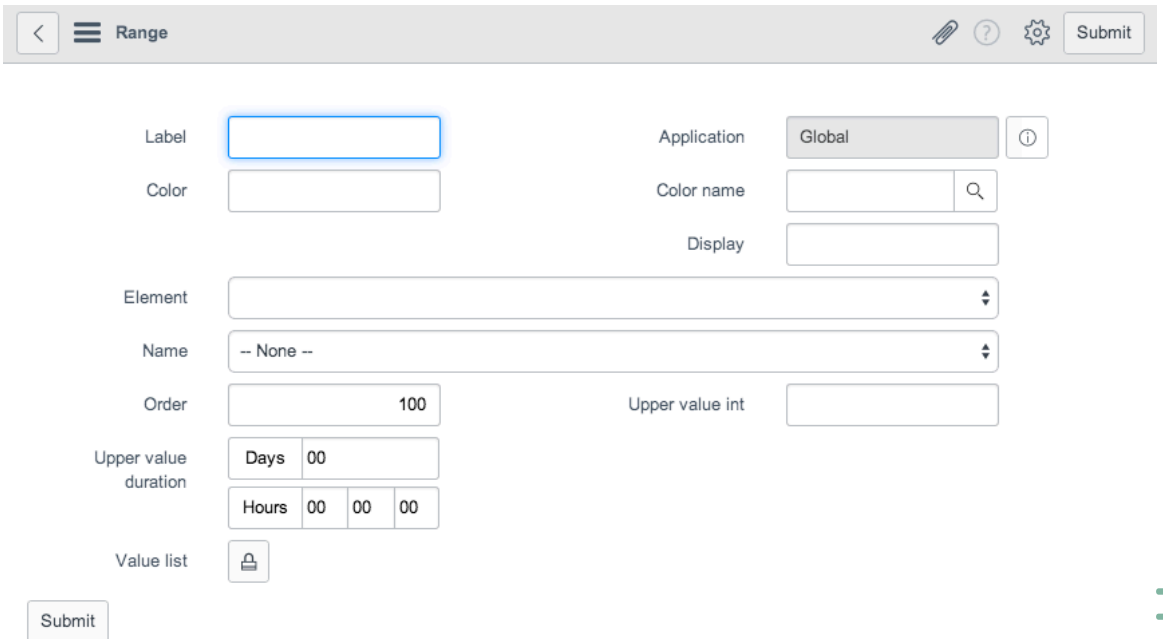
Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Plages de rapport**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire (consultez le tableau) :

Traduction automatique

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



Utilisez les champs suivants pour affiner les données affichées dans le rapport et pour concevoir l'apparence de votre visualisation de rapport :

Champs du formulaire Plage de rapport

Champ	Description
Nom	Nom de la table à partir de laquelle extraire les valeurs. **Remarque :** Ce champ est requis avant que vous puissiez effectuer votre sélection dans la liste **Élément** .
Élément	Champ de table à partir duquel extraire les valeurs.
Étiquette	Nom de la plage de rapport qui s'affiche dans les rapports.
Liste de valeurs	Pour les éléments de liste, ce champ définit quelles valeurs se trouvent dans la plage. Une fois la plage enregistrée, la liste de valeurs est renseignée avec les choix de l'élément.
Nom de la couleur	La couleur d'affichage de cette plage de rapports. La couleur apparaît dans le champ **Affichage** . Si vous saisissez un nom de couleur, vous n'avez pas besoin de saisir une valeur de couleur. **Remarque :** Lors de la création de rapports, les couleurs peuvent ne pas s'afficher comme spécifié pour les plages sur les champs de rapport Grouper par sélectionnés via la remontée pas à pas. Pour que cette fonctionnalité fonctionne correctement, sélectionnez les champs Grouper par applicables à partir de la table de base uniquement.
Couleur	Valeur hexadécimale de la couleur dans laquelle indiquer cette plage de rapport. La couleur apparaît dans le champ **Affichage** . Si vous entrez une valeur pour la couleur, vous n'avez pas besoin de saisir un nom de couleur.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Lors de la création de rapports, les couleurs peuvent ne pas s'afficher comme spécifié pour les plages sur les champs de rapport Grouper par sélectionnés via la remontée pas à pas. Pour que cette fonctionnalité fonctionne correctement, sélectionnez les champs Grouper par applicables à partir de la table de base uniquement.
Limite supérieure	Pour les éléments de type entier, ce champ définit la limite supérieure de la plage. La valeur supérieure de la plage de rapports avec **l'ordre** inférieur le plus proche définit la limite inférieure de cette plage. S'il n'existe pas de plage avec un **ordre** inférieur, la limite inférieure est zéro. Exemple : une plage de rapports a une limite supérieure de 10 et un **ordre** de 20. Une deuxième plage de rapport a une limite supérieure de 5 et **l'ordre** de 19. Les valeurs comprises entre 5 et 10 affichent le formatage spécifié par cette plage.
Limite supérieure de durée	Pour les éléments de type durée, ce champ définit la limite supérieure de la plage. La valeur supérieure de la plage de rapports avec **l'ordre** inférieur le plus proche définit la limite inférieure de cette plage. S'il n'existe pas de plage avec un **ordre** inférieur, la limite inférieure est zéro. Exemple : une plage de rapports a une limite supérieure de 10 et un **ordre** de 20. Une deuxième plage de rapport a une limite supérieure de 5 et **l'ordre** de 19. Les valeurs comprises entre 5 et 10 affichent le formatage spécifié par cette plage.
Affichage	Lecture seule. Affiche la couleur utilisée pour la plage de rapport spécifique.
Ordre	Ordre dans lequel les plages de rapport sont utilisées. Si une valeur est définie dans plusieurs étiquettes, elle est signalée sous la plage de rapport avec l'ordre le plus bas.

Remarque :
Une fois configurée, une plage de rapport s'affichera comme vide si aucune donnée n'est disponible dans votre rapport. Les champs de contexte tels que les étiquettes de données ou les légendes associées à la plage de rapports configurée s'affichent et sont toujours mis en surbrillance.

Activer le module de plage de rapport

Pour utiliser des plages de rapport dans vos histogrammes et graphiques à secteurs, vous devez activer le module de plage de rapport.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

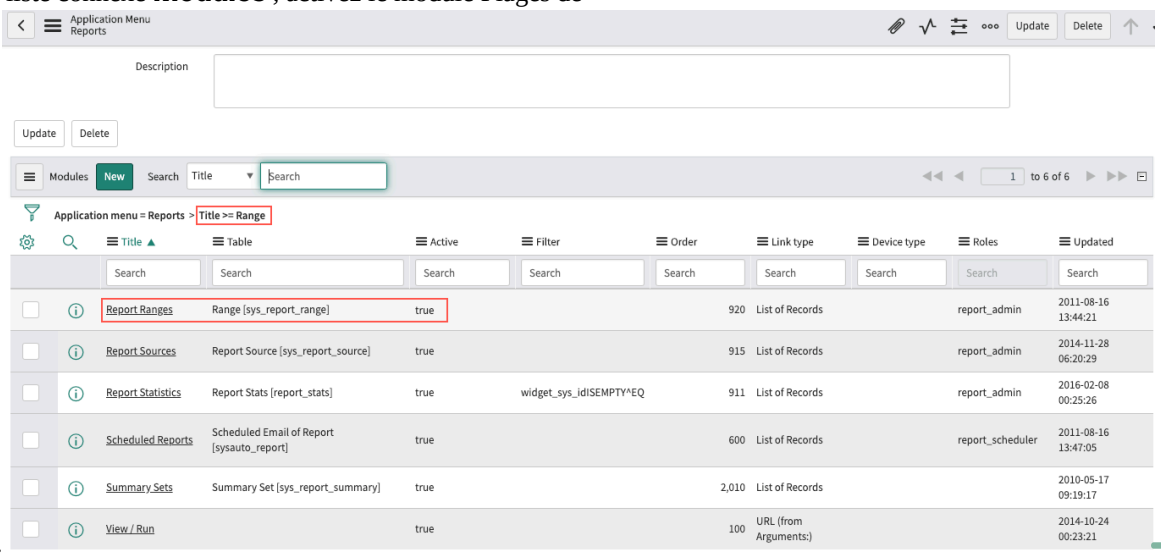
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Menus d'application**.
2. Ouvrez le menu de l'application **Rapports** .

Traduction automatique

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

3. Dans la liste connexe **Modules** , activez le module Plages de rapport.



La liste connexe des modules peut comporter plus de 100 entrées. Filtrez-le sur la plage de mots pour raccourcir votre recherche.

Résultats

Vous pouvez définir des plages de rapport pour vos graphiques à secteurs et à barres.

Utilisation des données de rapport importées

Les feuilles de calcul Excel importées vous permettent de générer des rapports basés sur des données conservées en dehors de votre instance et de distribuer ces rapports.

Les utilisateurs disposant des rôles administrateur, sys_admin, report_admin, pa_admin et pa_power_user peuvent charger .xlsx fichiers. Les données chargées sont temporaires et ont une date d'expiration spécifiée, après quoi les rapports basés sur ces fichiers ne sont plus disponibles.

Vous devez disposer de la version d'abonnement de Performance Analytics pour créer des rapports avec des données importées. Consultez la section Activer votre abonnement Performance Analytics.

Remarque :
Cette façon d'importer des données de rapport est utile lorsque vous disposez d'informations conservées en dehors de votre instance. Pour importer définitivement un jeu de données externe dans votre instance, consultez Importation facile .

Reporting sur les tables système

Par défaut, les tables système ne peuvent accéder qu'au module Reporting.

Ces tables comprennent, sans s'y limiter :

- Audit sys [sys_audit]
- Journal [syslog]
- Journal des transactions [syslog_transaction]
- Pièce jointe [sys_attachment]
- E-mail [sys_email]

Traduction automatique

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

Cela s'explique par le fait qu'sys_audit s'agit généralement de la table la plus volumineuse dans toutes les instances. Il n'est pas rare que la table d'audit, même dans une instance de taille moyenne, pèse plusieurs gigaoctets. Dans une grande installation, cette table peut être de 50 Go ou plus.

Lorsque nous accédons à la table sys_audit par programmation, nous savons à quoi va ressembler notre modèle de requête, nous avons donc ajouté des index de données appropriés pour correspondre à nos requêtes. Cela signifie que lorsque vous affichez, par exemple, l'historique d'un incident, la base de données peut utiliser un index pour extraire efficacement les quelques dizaines de lignes dont elle a besoin pour cette requête.

Toutefois, avec les rapports de forme libre, nous ne pouvons pas prédire à quoi ressemblera votre modèle de requête. Peut-être voulez-vous effectuer un regroupement par nom de champ ou un tri par anciennevaleur. Il est donc possible que vos requêtes ne soient pas des requêtes indexées. Le résultat net est que vous demanderez à la base de données d'analyser un fichier de plusieurs gigaoctets, ce qui est mauvais pour les raisons suivantes :

- Il est lent, de sorte que l'exécution de votre rapport prendra un temps inacceptable.
- Pendant que la base de données analyse votre table, votre instance ralentit, voire devient indisponible, car les autres requêtes ne peuvent pas obtenir les ressources dont elles ont besoin.

Si vous devez faire un rapport sur une table système, vous pouvez l'ajouter à la *glide.ui.permitted_tables* propriété. Accédez à la **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur** et localisez la propriété intitulée **Liste des tables système (commençant par « sys_ », séparées par des virgules) qui peuvent figurer dans un rapport. Par défaut, les tables système ne peuvent pas faire l'objet d'un rapport**. Procédez avec prudence.

Administration des rapports de carte

Découvrez les différents objets utilisés dans les rapports de carte, et comment les créer et les modifier.

Mapper des objets de rapport

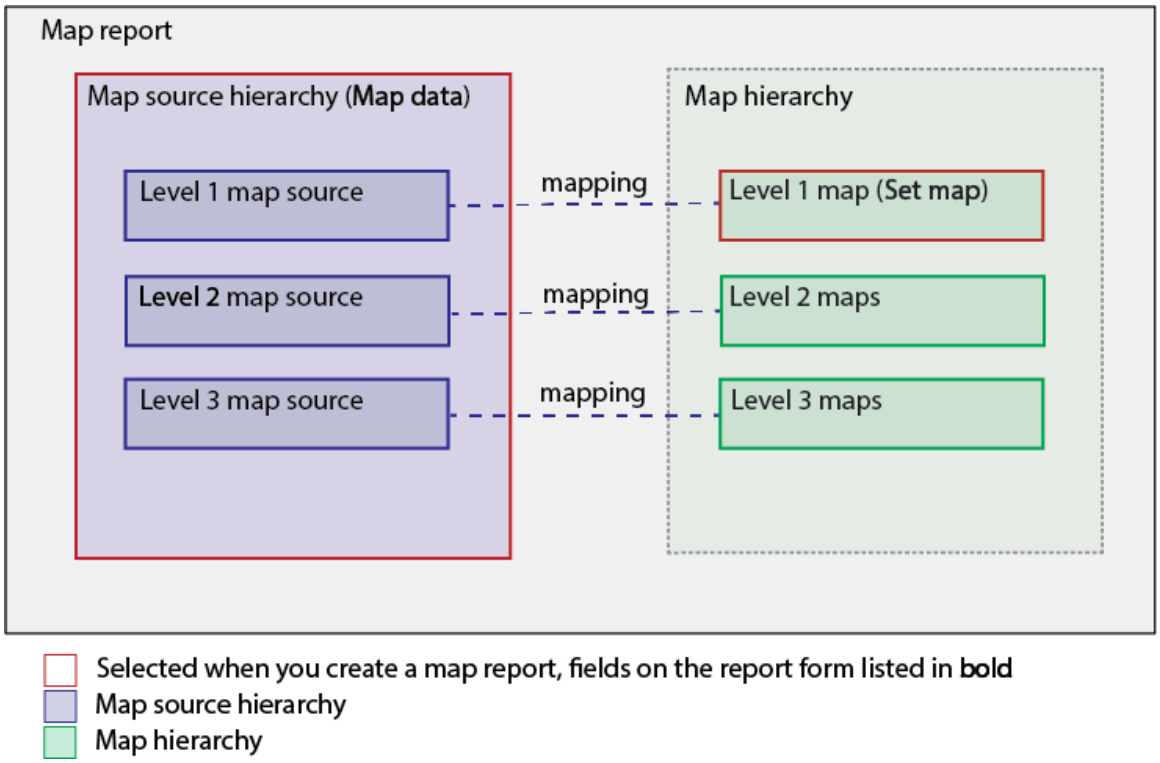
Les objets de carte définissent les différents niveaux que les utilisateurs peuvent explorer dans un rapport de carte et les données affichées à ces niveaux. Les administrateurs peuvent créer et gérer ces objets.

Chaque rapport de carte contient une hiérarchie de source de carte, qui configure les données pour un niveau de carte. Le rapport contient également une hiérarchie de cartes, qui définit les niveaux d'analyse des cartes. Le champ **Niveau** relie les niveaux de ces hiérarchies. Par exemple, les données de la carte de niveau 1 sont affichées sur l'objet de carte de niveau 1.

Remarque :
Un ensemble de sources et de cartes de cartes prédéfinies est disponible par défaut. Utilisez ces objets prédéfinis dans la mesure du possible. Si vous avez besoin d'une source de carte qui n'existe pas, générez-la automatiquement à l'aide du lien **Générer les niveaux de source de carte** sur le formulaire de source de carte, puis personnalisez-la. Vous pouvez générer automatiquement des niveaux de source de carte uniquement pour les sources de carte qui font référence à la table d'emplacement. Ces sources de carte ont un champ qui se termine par .location.

Traduction automatique

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



Objets de carte

Objet	Description
Source de carte	Définit un ensemble de données à afficher dans un rapport de carte. La source de carte qu'un utilisateur sélectionne dans le champ **Données de carte** lors de la création d'un rapport de carte est en fait une hiérarchie de source de carte. Il existe un niveau de source de carte pour chaque niveau d'exploration sur la carte. La source de la carte supérieure dans la hiérarchie n'est pas un niveau, mais plutôt une couche pour d'autres niveaux de hiérarchie. Chaque source de carte contient les données d'un seul niveau d'exploration de hiérarchie de carte, les deux ayant le même **niveau**. Parce qu'elles spécifient toutes les deux les données utilisées pour un rapport, une source de carte est similaire à une source de rapport. Toutefois, dans une source de carte, vous sélectionnez un champ pour générer un rapport au lieu d'une table.
Carte	Carte sur laquelle les données s'affichent. Les cartes sont configurées selon une hiérarchie définie par des relations parent-enfant. Chaque niveau de hiérarchie est un niveau d'exploration sur le rapport de carte. Une définition JSON (définition geoJSON pour les cartes géographiques) définit la mise en page réelle de la carte. Sélectionnez une carte existante ou créez-en une nouvelle. Vous pouvez éventuellement définir des conditions pour une carte, ce qui filtre davantage les données qu'elle affiche.

Traduction automatique

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

Objets de carte (suite)

Objet	Description
Mappages	Transformez les données d'une source de carte en une valeur qui peut être affichée sur une carte. Les mappages sont organisés en groupes de mappage **Pays** et **États/Provinces** . Lors de la configuration de la source de la carte, vous sélectionnez le groupe de mappage pour transformer les données de cette source. Le groupe de mappage que vous sélectionnez doit correspondre au **champ** que vous avez sélectionné. Par exemple, une source de carte dont la valeur **de champ** Pays des **emplacements** utilisera le groupe **de mappages Pays** . Une source de carte dont la valeur **de champEmplacements, État/ Province est Emplacements** , utilisera le groupe **de mappages Région et État** .

Générer automatiquement une hiérarchie de la source de la carte

Une hiérarchie de source de carte est une source de données utilisée pour créer un rapport de carte. À l'exception de la couche de niveau supérieur, chaque niveau de source de carte de la hiérarchie définit les données d'un niveau d'exploration de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : report_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Un ensemble de sources et de cartes de cartes prédéfinies est disponible par défaut. Utilisez ces objets prédéfinis dans la mesure du possible. Si vous avez besoin d'une source de carte qui n'existe pas, générez-la automatiquement à l'aide du lien **Générer les niveaux de source de carte** sur le formulaire de source de carte, puis personnalisez-la. Vous pouvez générer automatiquement des niveaux de source de carte uniquement pour les sources de carte qui font référence à la table d'emplacement. Ces sources de carte ont un champ qui se termine par .location.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Sources de cartes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants.

Champs Source de la carte

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom descriptif. Par exemple, Incident par emplacement. Les utilisateurs sélectionnent la source de carte sous ce nom dans le champ **Données de carte** lorsqu'ils créent un rapport de carte.
Table	Sélectionnez la table qui contient le champ que vous souhaitez mapper. Tous les niveaux de source de carte de la hiérarchie utilisent cette table.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Champ	Sélectionnez le champ contenant les données que vous souhaitez afficher sur le rapport de carte. Ce champ doit référencer la table d'emplacement. Par exemple, **incident.caller.location** ou **incident.location**. Vous pouvez remonter pas à pas jusqu'à ce champ.
Actif	Cochez cette case pour rendre la source de carte disponible lors de la création de rapports de carte.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Générer des niveaux de source de carte**.
   Trois niveaux de source de carte sont créés. Seule la source de carte de niveau 1 est visible dans la liste connexe **Sources de carte** .

Remarque :
Une source de carte peut avoir jusqu'à quatre niveaux, mais seulement trois sont générés automatiquement. Si la hiérarchie de cartes que vous utilisez nécessite un niveau d'exploration supplémentaire, vous pouvez créer une source de carte de quatrième niveau.

Que faire ensuite

La source de la carte est prête à être utilisée dans un rapport de carte.

Personnaliser un niveau de source de carte

Une source de carte configure les données à afficher dans un rapport de carte. Personnalisez les sources de carte existantes en fonction de vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : report_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Un ensemble de sources et de cartes de cartes prédéfinies est disponible par défaut. Utilisez ces objets prédéfinis dans la mesure du possible. Si vous avez besoin d'une source de carte qui n'existe pas, générez-la automatiquement à l'aide du lien **Générer les niveaux de source de carte** sur le formulaire de source de carte, puis personnalisez-la. Vous pouvez générer automatiquement des niveaux de source de carte uniquement pour les sources de carte qui font référence à la table d'emplacement. Ces sources de carte ont un champ qui se termine par .location.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Sources de cartes**.
2. Ouvrez la source de la carte dont vous souhaitez personnaliser le niveau, puis accédez au niveau approprié à l'aide des listes connexes **Sources de la carte** .
   Par exemple, cliquez sur le nom de la source de carte de niveau 1 pour rouvrir le formulaire Source de la carte avec la source de carte de niveau 2 dans la liste connexe, et ainsi de suite.
3. Modifiez ces champs comme il vous convient.

Mapper les champs sources

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour la source de la carte. Inclure le niveau dans les noms des niveaux de source de carte. Par exemple, Incident par emplacement - niveau 2.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Table	La même table est utilisée dans toute la hiérarchie d'une source de carte et est spécifiée dans la source de carte de niveau supérieur.
Champ	Sélectionnez le champ dont vous souhaitez afficher les données sur la carte. Vous pouvez remonter pas à pas vers d'autres champs. Sélectionnez un champ qui est un niveau plus granulaire que la carte sur laquelle vous souhaitez afficher les données. Par exemple, imaginez que vous configurez des données pour une source de carte de niveau 1 qui s'affiche sur la carte du monde. Étant donné que les données des pays sont affichées sur la carte du monde, sélectionnez **Pays de l'emplacement**. De même, si vous configurez des données à afficher sur une carte de l'Allemagne ou des États-Unis, sélectionnez **Emplacement, État/Province**. **Remarque :** L'étiquette de ville est le niveau le plus granulaire pouvant être affiché lors de l'exploration d'un rapport cartographique. Par exemple : si vous souhaitez générer un rapport sur divers emplacements de site au sein d'une ville et définir le champ source de carte de niveau inférieur pour inclure location.name, le rapport de carte affiche les emplacements multiples en tant qu'étiquettes de ville correspondantes. Par conséquent, la génération de rapports sur plusieurs emplacements qui ont la même valeur location.city entraîne l'affichage de plusieurs points de carte avec la même étiquette, mais avec des valeurs agrégées différentes, et qui explorent différents emplacements. La plupart des sources de carte utilisent un champ sur la table Emplacement.
Niveau	Sélectionnez un niveau hiérarchique pour cette source de la carte. Vous pouvez avoir un maximum de quatre niveaux. Chaque niveau de source de carte correspond à un niveau d'exploration sur la hiérarchie de carte, et ces niveaux correspondent beaucoup. Chaque niveau ne doit exister qu'une seule fois dans une hiérarchie.
Actif	Décochez cette case pour rendre cette source de carte indisponible lors de la création de rapports de carte.

4. Dans la section **Transformation des données** , modifiez ces champs comme il convient.

Champ	Description
Données	Sélectionnez le mode d'utilisation des données dans cette source de carte. ○ **Utiliser des données dans une table** : utilisez les données de la ServiceNow plateforme sans les transformer. Sélectionnez cette option lorsque les données correspondent déjà aux valeurs de clé JSON auxquelles vous effectuez le mappage. ○ **Utiliser le mappage** : transformez ces données afin qu'elles correspondent aux valeurs de clé JSON vers lesquelles vous effectuez le mappage. Pour les sources cartographiques géographiques qui utilisent la clé geoJSON hc-key, sélectionnez toujours cette option.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ **Utiliser la longitude et la latitude** : utilisez les coordonnées de latitude et de longitude pour tracer vos données. Sélectionnez toujours cette option pour le niveau inférieur de la carte, par exemple le niveau 3. Assurez-vous que vos données ont des valeurs de latitude et de longitude. **⚠ Avertissement :** Étant donné que l'option **Use longitude and latitude (Utiliser la longitude et la latitude**) désactive la carte thermique et l'exploration pour les cartes utilisant cette source de carte, sélectionnez cette option uniquement sur les niveaux de source de carte qui sont le niveau le plus bas d'une hiérarchie.
Utiliser ces mappages	Si vous avez sélectionné **Utiliser le mappage**, sélectionnez un groupe de mappage à utiliser. Un groupe de mappages est une collection de mappages de paires clé-valeur qui transforment les données. Pour examiner les mappages dans un groupe de mappage, accédez à la table Mappages des emplacements [sys_report_map_source_mapping]. Par exemple, si vous transformez la valeur **de champ USA** en valeur de clé hc **us**, sélectionnez **Mappages de pays**, qui contient le mappage de paire clé-valeur pertinent.

5. Dans la section **Clé JSON** , sélectionnez une clé JSON pour connecter la source de données de la carte aux cartes.
   Les cartes géographiques utilisent généralement hc-key.

   Chaque carte des rapports a une définition JSON. Sélectionnez une paire clé-valeur JSON à laquelle mapper les données. Les données à afficher sur la carte doivent correspondre aux valeurs de clé JSON. Ainsi, la clé que vous sélectionnez détermine si vous devez transformer vos données avec les paramètres de la section **Comment utiliser les données** . Toutes les cartes et mappages de plateforme par défaut utilisent la clé hc geoJSON et les valeurs standard ISO 3166. Pour les cartes personnalisées, vous pouvez entrer une clé JSON différente.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un mappage de paire clé-valeur

Les mappages de paires clé-valeur transforment les données de la ServiceNow plateforme en une valeur qui peut être tracée sur une carte. Les mappages sont utilisés pendant la configuration de la source de carte lorsque les données doivent être transformées. Chaque mappage existe dans un groupe de mappages.

Avant de commencer
Rôle requis : report_admin ou admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les paires clé-valeur système par défaut mappent les données aux valeurs de clé hc geoJSON. Toutes les valeurs de clé hc sont conformes à la norme ISO 3166. Des mappages par défaut existent pour les valeurs de données les plus couramment utilisées. Si vos données utilisent une valeur différente, vous devez créer un mappage de paire clé-valeur.

Traduction automatique

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

Par exemple, le mappage par défaut pour États-Unis d'Amérique mappe la clé USA à la valeur ISOus. Si vos données ont la valeur États-Unis au lieu de États-Unis, vous devez créer une nouvelle paire clé-valeur pour mapper États-Unis à la valeur ISO nous.

Procédure

1. Accédez à la table Mappages des emplacements [sys_report_map_source_mappings].
2. Dans la colonne **Mappage de la source** de la carte, sélectionnez le groupe de mappage auquel ajouter le mappage.
   Sélectionnez le groupe de mappage correspondant au type d'objet pour lequel vous souhaitez créer un mappage. Par exemple, si vous créez un mappage pour la valeur de champ États-Unis, sélectionnez le groupe **Country mappings (Mappages de** pays). Notez que les valeurs Key (Clé) et Map (Carte de la ligne avec le mappage) ne sont pas prises en compte.

Sélectionner le mappage de la source de la carte

3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants.

Formulaire Mappages des emplacements

Champ	Description
Clé	La valeur de champ à transformer. Par exemple, États-Unis.
Valeur	Valeur à laquelle la clé doit être transformée. Par exemple, nous. Il s'agit généralement d'une valeur standard ISO 3166. Chaque valeur ne peut être utilisée qu'une seule fois par carte.
Carte	Carte à associer à ce mappage. Si vous ne renseignez pas ce champ, ce mappage peut être utilisé avec n'importe quelle carte.

5. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer vos modifications.

Que faire ensuite

Ajoutez le mappage à une source de rapport afin qu'il puisse être utilisé pour mapper les données de cette source à une carte.

Créer une carte

Créez une carte qui peut être utilisée dans une hiérarchie de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : report_admin ou admin.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Cartes**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs suivants comme il convient.

Formulaire Cartes des rapports

Champ	Description
Clé	Spécifiez une clé unique qui relie cette carte à d'autres cartes. Pour les cartes par défaut, la clé est la valeur hc-key. La clé doit être incluse dans le geoJSON de la carte parente.
Nom	Entrez un nom pour la carte.
Niveau	Spécifiez le niveau de cette carte dans la hiérarchie de carte.
Définition JSON	Définissez le géoJSON pour la carte. Vous pouvez télécharger des cartes prédéfinies à partir de Highcharts .
Parent	Sélectionnez une carte parente pour cette carte. Les relations parent-enfant définissent les niveaux d'analyse dans une hiérarchie de cartes.
Actif	Décochez cette case pour rendre la carte indisponible lors de la création de rapports de carte.
Carte géographique	Si votre carte n'est pas géographique, désactivez cette case à cocher. Par exemple, décochez cette case pour une carte d'étage.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
4. Pour ajouter des conditions qui filtrent les données dans la carte :
   a. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Conditions de carte** .
   b. Renseignez les champs suivants.

Formulaire Condition de carte

Champ	Description
Actif	Cochez cette case pour appliquer cette condition.
Table	Spécifiez la table à laquelle ces conditions s'appliquent. Les conditions ne peuvent pas être partagées entre les tables.
Source de carte	Sélectionnez la source de la carte à laquelle la condition s'applique.
Conditions	Ajoutez les conditions de filtre à appliquer à cette carte.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.

5. **Facultatif :** Dans la liste connexe **Cartes des rapports** , créez une carte enfant pour étendre la hiérarchie de carte.
6. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer la carte.

Traduction automatique

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

Définir la carte par défaut pour les rapports de carte

Vous pouvez modifier la carte qui apparaît par défaut dans le champ **Définir une carte** lorsque vous créez un rapport de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou report_admin.

Procédure

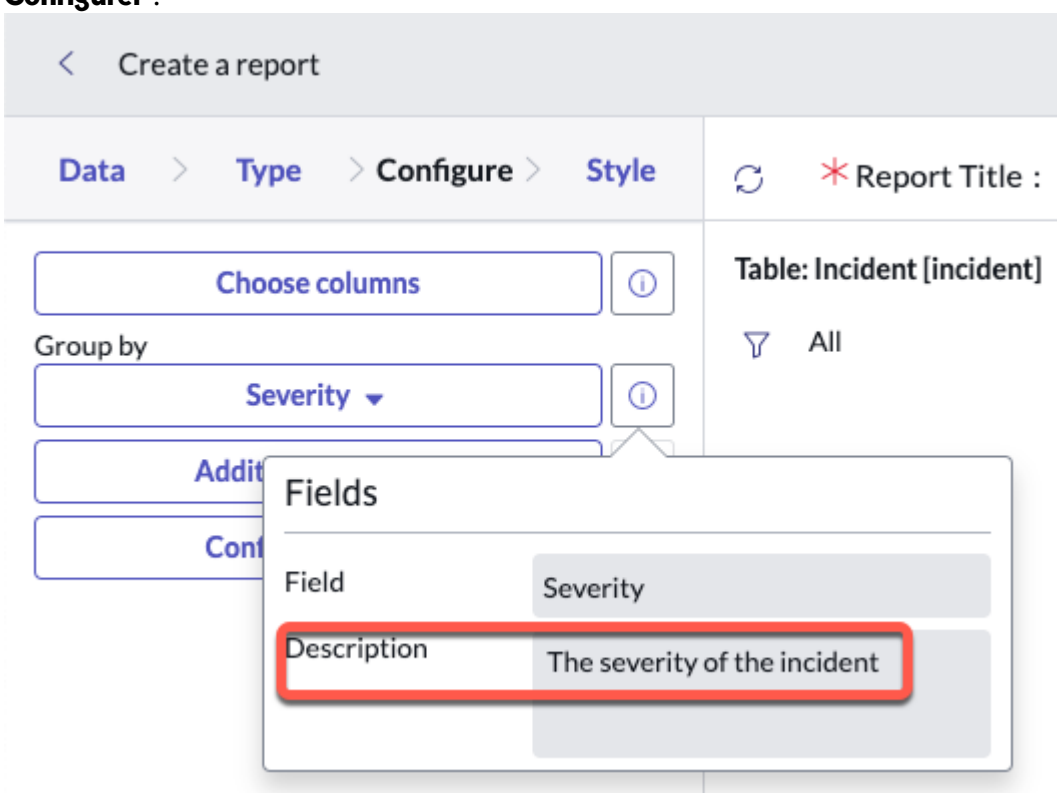
1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Dans le champ **Définir la carte par défaut pour les rapports de type « Carte »**, tapez la clé de la carte que vous souhaitez définir par défaut.
   Vous pouvez trouver une liste de cartes sous **Rapports** > **Administration** > **Cartes**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Administrer les descriptions de tables et de champs

Les utilisateurs disposant du rôle report_description_admin peuvent ajouter et modifier les descriptions de tables et de champs que les utilisateurs voient lorsqu'ils créent des rapports.

Un utilisateur disposant du rôle administrateur doit activer le rôle report_description_admin. L'utilisateur disposant du rôle report_description_admin peut modifier les descriptions de champs et de tables. Les administrateurs de rapports héritent de ce rôle par défaut lorsqu'il est activé.

Dans le designer de rapports, l'utilisateur voit les descriptions des tables dans l'onglet **Données** . Le cas échéant, l'utilisateur voit les descriptions des champs dans l'onglet **Configurer** .



Traduction automatique

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

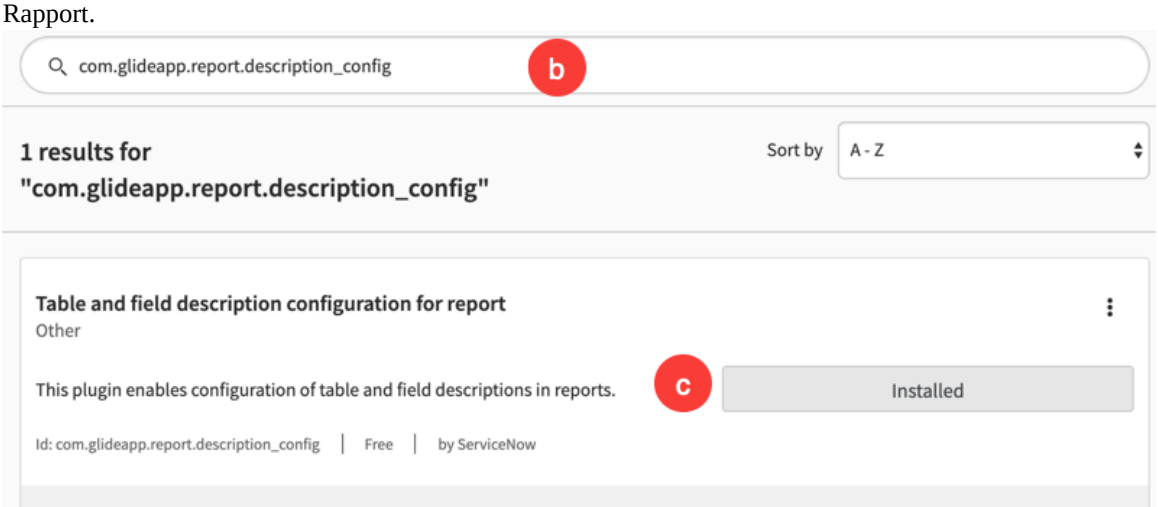
Activer le rôle administrateur de description du rapport

Les utilisateurs dotés du rôle administrateur peuvent activer le rôle report_description_admin. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent ajouter et modifier des descriptions de tables et de champs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Saisissez com.glideapp.report.description_config dans la barre de recherche.
3. Installez la **configuration de la description des tables et des champs pour** le module d'extension Rapport.



4. Affectez le rôle report_description_admin.

   Pour plus d'informations, consultez Affecter un rôle à un utilisateur et Affecter un rôle à un groupe

   Les utilisateurs disposant du rôle report_admin reçoivent automatiquement le nouveau rôle.

Résultats
Dans le designer de rapports, l'utilisateur voit les descriptions de table dans l'onglet **Données** et les descriptions de champ, le cas échéant, dans l'onglet **Configurer** .

Modifier les descriptions de tables et de champs

Les utilisateurs disposant du rôle report_description_admin peuvent ajouter et modifier les descriptions de tables et de champs que les utilisateurs voient lorsqu'ils créent des rapports.

Avant de commencer
Rôle requis : report_description_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Description des champs**.
   La liste **Étiquettes de champ** comporte quatre colonnes :

   Table

Traduction automatique

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

Répertorie la table à laquelle l'élément est associé. Cette colonne contient une entrée pour chaque champ de la table, plus une pour la table elle-même.

Élément

Champ de la table à laquelle la description s'applique. Si la valeur **Élément** est vide, la description s'applique à la table.

Langue

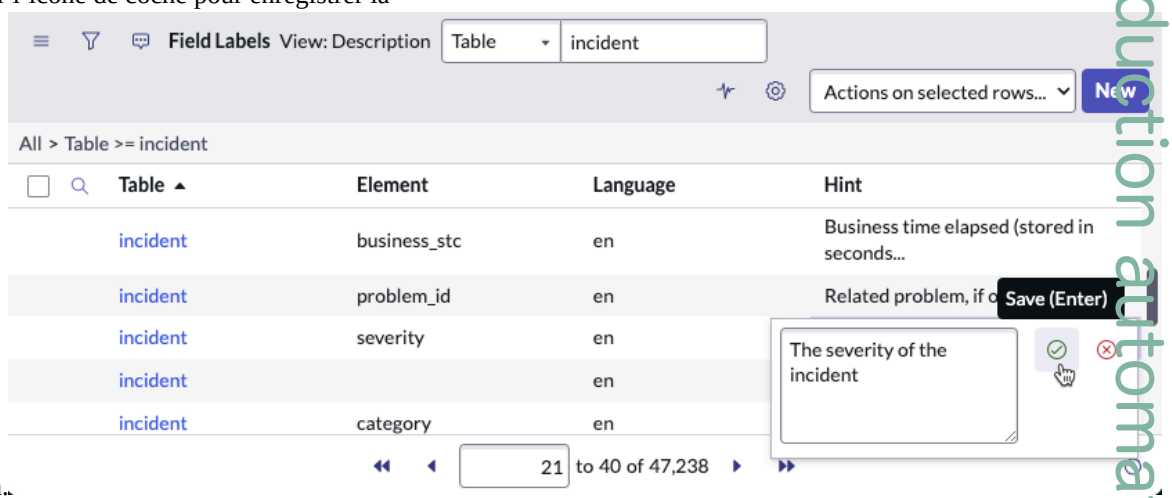
Code à deux lettres de la langue dans laquelle le champ est localisé. Lecture seule.

> **Remarque :**
> Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le code de la langue dans laquelle vous ajoutez des descriptions, puis sélectionnez **Afficher la correspondance**. De cette façon, vous limitez la table aux seuls champs dont vous avez besoin pour cette tâche.

Conseil

Contient les descriptions des tables et des champs que les utilisateurs voient dans le concepteur de rapports.

2. Double-cliquez sur la cellule dans la colonne **Conseil** et ajoutez ou modifiez la description. Cliquez sur l'icône de coche pour enregistrer la description.

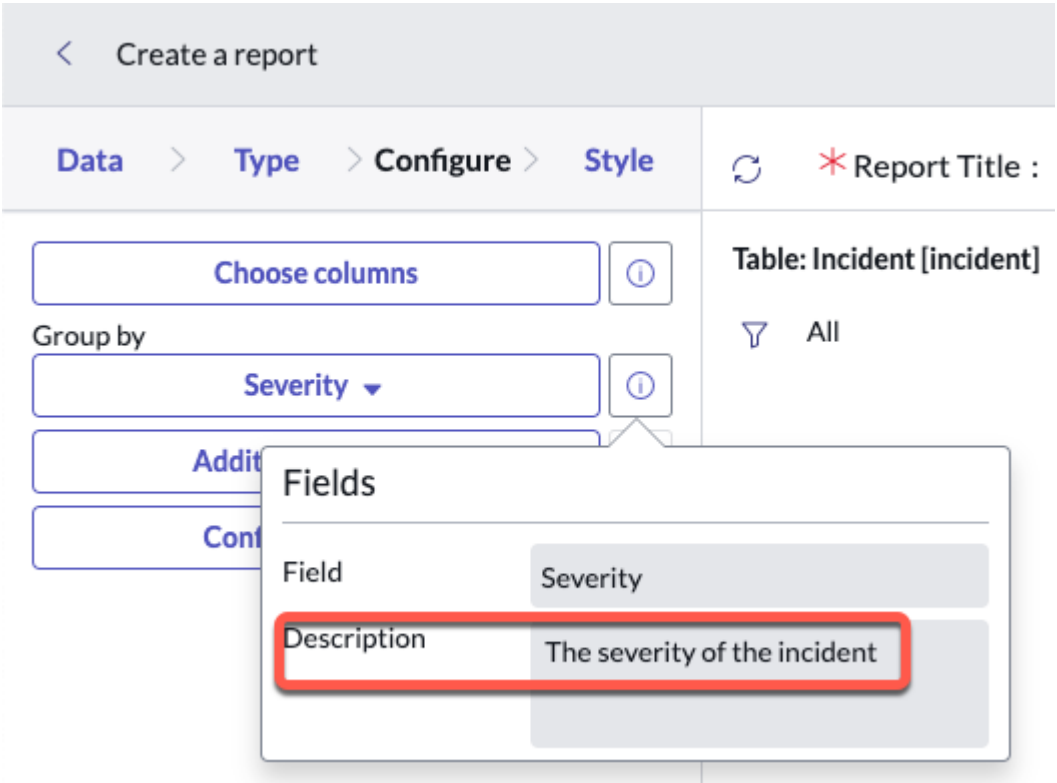


Résultats

Dans le concepteur de rapports, lorsque vous regroupez par champ auquel vous avez ajouté une astuce, ce texte de conseil s'affiche dans la fenêtre contextuelle Informations du champ.

Traduction automatique

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



Créer des règles de coloration pour les rapports croisés dynamiques à plusieurs niveaux

Configurez des règles pour l'affichage des valeurs numériques dans un rapport sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux. Les règles de coloration permettent de mettre facilement en évidence les valeurs les plus importantes. La règle de couleur est appliquée au contenu des cellules dans les rapports croisés dynamiques.

Avant de commencer

Rôle requis : report_admin ou admin

Remarque :
Il n'est pas possible d'appliquer des règles de coloration aux cellules Total dans les rapports croisés dynamiques à plusieurs niveaux.

Procédure

1. Dans l'onglet **Style** du designer de rapports, sélectionnez **Modifier les règles de coloration**.
   Si le message d'erreur « Des contraintes de sécurité bloquent l'accès à la page demandée », une liste de contrôle d'accès bloque l'accès. Si nécessaire, une personne disposant du rôle security_admin doit créer des listes de contrôle d'accès (ACL) en lecture et en écriture sur la table Règle de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux [sys_report_mpivot_rule].
2. Dans la boîte de dialogue Règles de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux, sélectionnez **Nouvelle règle**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de la règle de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux

Champ	Description
Opérateur	Opérateur utilisé lors de l'évaluation des valeurs dans les cellules, telles **que supérieur** ou **intermédiaire**. Par exemple, pour styliser les cellules avec une valeur inférieure à 5, sélectionnez **inférieur à** et spécifiez une **valeur 1** de 5.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Valeur 1	Nombre par rapport auquel évaluer les valeurs de cellule. Lorsque la valeur **Opérateur** est **comprise entre**, saisissez la valeur inférieure dans le champ **Valeur 1** . **Remarque :** Lors de la création de règles basées sur une valeur de durée, spécifiez la durée en secondes.
Valeur 2	Valeur maximale qu'une cellule peut contenir pour correspondre à cette règle. Ce champ n'apparaît que lorsque la valeur **Opérateur** se situe **entre**.
Couleur de la police	Couleur de police à appliquer aux cellules qui correspondent à cette règle.
Couleur d'arrière-plan	Couleur d'arrière-plan à appliquer aux cellules qui correspondent à cette règle. Cette option s'applique uniquement aux rapports de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux.
Ordre des règles	Valeur numérique qui détermine l'ordre dans lequel les règles s'appliquent. Les règles avec un ordre de règles plus élevé s'appliquent ultérieurement et remplacent les règles d'ordre inférieur. Par exemple, une règle met en correspondance les cellules dont la valeur est supérieure à 140 et une autre règle met en correspondance les cellules dont la valeur est inférieure à 150. La règle d'ordre supérieur s'applique aux cellules dont les valeurs sont comprises entre 141 et 149.

4. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer la règle et créer une autre règle, ou sélectionnez **OK** pour enregistrer la règle et revenir au designer de rapports.

Créer des règles de coloration pour les rapports à score unique

Configurez des règles pour l'affichage des valeurs numériques dans les rapports à score unique, afin de mettre en évidence l'importance d'une valeur.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin.

Cette tâche fait partie de la configuration des options de style d'un rapport de score unique.

Procédure

1. Dans l'onglet **Style** du concepteur de rapports, cliquez sur **Modifier les règles de coloration**.
2. Dans la boîte de dialogue **Règles de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux [vue Règle de couleur de score unique],** sélectionnez **Nouvelle règle**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de règle de couleur de score unique

Champ	Description
Opérateur	Opérateur utilisé lors de l'évaluation de valeurs, telles **que supérieur** ou **intermédiaire**. Par exemple, pour styliser des valeurs inférieures à 5, sélectionnez **inférieur à** et spécifiez une **valeur 1** de 5.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Valeur 1	Nombre par rapport auquel évaluer les valeurs de cellule. Lorsque la valeur **Opérateur** est **comprise entre**, saisissez la valeur inférieure dans le champ **Valeur 1** . **Remarque :** ◦ La règle de couleur est appliquée aux valeurs agrégées. ◦ Lors de la création de règles basées sur une valeur de durée, spécifiez la durée en secondes.
Valeur 2	Valeur maximale correspondant à cette règle. Ce champ n'apparaît que lorsque la valeur **Opérateur** se situe **entre**.
Couleur de la police	Couleur de police à appliquer aux valeurs qui correspondent à cette règle. Sélectionnez l'icône de recherche ( ) pour choisir des couleurs dans une liste existante ou saisissez une valeur de couleur hexadécimale.
Ordre des règles (facultatif)	Valeur numérique qui détermine l'ordre dans lequel les règles de couleur s'appliquent. Les règles sont évaluées de la valeur la plus basse à la valeur la plus élevée. Par exemple, une règle applique la couleur bleue à la valeur 7 et une deuxième règle applique la couleur rouge aux valeurs comprises entre 1 et 10. Si vous souhaitez que le chiffre 7 apparaisse en bleu, la valeur **d'ordre** de la première règle doit être supérieure afin que la deuxième règle ne la remplace pas. Si vous ne spécifiez pas d'ordre de règle, les règles de coloration sont appliquées dans l'ordre dans lequel elles ont été créées.

4. Cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer la règle et créer une nouvelle règle, ou cliquez sur **OK** pour enregistrer la règle et revenir au designer de rapports.

Résultats

Les couleurs que vous spécifiez dans les règles s'appliquent au rapport à score unique que vous modifiez.

Domain Separation et Reporting

Domain separation est prise en charge dans la génération de rapports, ainsi que dans la façon dont elle est associée à la création et à l'administration des rapports. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Traduction automatique

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

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

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

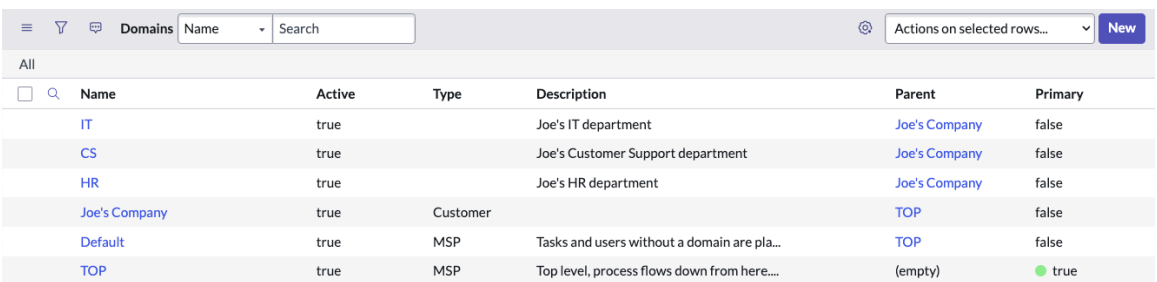
Vue d'ensemble

Pour activer le module d'extension Domain Separation, consultez Demander Domain Separation .

Fonctionnement de Domain separation dans Reporting

Dans le cas de Reporting, les données qui sont séparées comprennent les conceptions et le contenu des rapports. Un rapport défini au niveau global est visible par les utilisateurs de tous les domaines enfants. Dans la figure ci-dessous, le domaine TOP représente le domaine global.

- Les rapports créés dans le domaine TOP sont visibles par les utilisateurs dans le domaine de la société Joe's et les domaines enfants RH, CS et IT de la société Joe's.
- Les rapports créés dans les domaines enfants IT, CS ou RH ne sont pas visibles par les utilisateurs des autres domaines enfants, mais ils le sont par les utilisateurs du domaine de la société Joe's parent.
- Les rapports créés dans le domaine de la société parente Joe ne sont disponibles que pour les utilisateurs de ce domaine, mais pas pour les utilisateurs des domaines enfants.



Name	Active	Type	Description	Parent	Primary
IT	true		Joe's IT department	Joe's Company	false
CS	true		Joe's Customer Support department	Joe's Company	false
HR	true		Joe's HR department	Joe's Company	false
Joe's Company	true	Customer		TOP	false
Default	true	MSP	Tasks and users without a domain are pla...	TOP	false
TOP	true	MSP	Top level, process flows down from here....	(empty)	true

Toutefois, si vous créez un rapport dans un domaine et que vous le copiez dans un autre, la structure du rapport reste la même, mais les données auxquelles le rapport accède sont ajustées pour le domaine. Par exemple, un rapport sur la table [incident] qui affiche les incidents actifs affichera tous les incidents actifs à un utilisateur dans le domaine parent, mais uniquement les incidents informatiques à un utilisateur dans le domaine informatique.

Information associée

Prise en charge de Domain Separation par les applications

Présentation de Domain Separation

Activer Domain Separation dans les rapports

Activez le module d'extension Domain Separation pour permettre aux rapports d'afficher le contenu en fonction des données, des règles et des paramètres du domaine de l'utilisateur connecté.

Avant de commencer

Rôle requis : security_admin.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, le module d'extension Domain Support sépare les données de certaines tables par domaine. Toutefois, il ne sépare pas les rapports par domaine, sauf si le module d'extension MSP Extensions est installé. Le rapport affiche uniquement les données du domaine de l'utilisateur, mais l'utilisateur peut voir tous les rapports.

Suivez ces étapes pour garantir Domain separation sur les rapports si le module d'extension MSP Extensions n'est pas installé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** et sélectionnez un rapport à séparer par domaine.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête et sélectionnez **Configurer** > **Dictionnaire**.
3. Configurez le dictionnaire sur le champ `sys_domain` et renseignez le champ **Référence** avec le domaine pour ce rapport.
   Si ce champ est laissé vide, le rapport est global.
   Les champs de domaine apparaissent dans les rapports et ce champ fait référence à une table. Une fois qu'un champ de domaine existe dans un formulaire, le champ de domaine est activé pour tous les enregistrements de la table. Par défaut, tous ces enregistrements sont globaux.

Information associée

Demander Domain Separation

Tests de démarrage rapide pour Reporting

Validez que cela Reporting fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Le module d'extension Infrastructure de tests automatisés - Reporting (com.glide.automated_testing_impl.report) du test de démarrage rapide pour Reporting est actif par défaut ou au redémarrage d'une instance.

Remarque :
Les tests de démarrage rapide pour Reporting ne testent pas l'accès au rapport depuis les tableaux de bord. Pour tester les tableaux de bord, consultez Tests de démarrage rapide Dashboards.

Tests de démarrage rapide Reporting

Test	Description	Version
Visibilité du rapport	Confirmez que les rapports sont toujours visibles par les utilisateurs avec qui ils sont partagés.	Madrid

Information associée

Tests de démarrage rapide

Étapes du test de visibilité du rapport

Vous pouvez personnaliser ces exemples d'étapes de test préconfigurées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le test de visibilité du rapport contient deux types d'étapes :

Emprunter l'identité

Lors de la configuration de cette étape, sélectionnez l'utilisateur dont emprunter l'identité lors de l'exécution des étapes de confirmation suivantes. Sélectionnez un utilisateur ayant le ou les rôles dont vous testez l'accès.

Visibilité du rapport

Lors de la configuration de cette étape, sélectionnez le rapport à tester. Sélectionnez également si le test réussit avec des résultats positifs ou avec des résultats négatifs. En d'autres termes, définissez si la visibilité du rapport réussit lorsque l'utilisateur peut afficher le rapport ou lorsqu'il ne peut pas l'afficher.

L'exemple de test inclus dans le module d'extension comprend les trois étapes suivantes.

Procédure

1. Empruntez l'identité de l'utilisateur.
2. Confirmez qu'un rapport de test peut être consulté par l'utilisateur de test.
3. Confirmez qu'un rapport de test ne peut pas être consulté par l'utilisateur de test.

Que faire ensuite

Toutefois, lorsque vous personnalisez un test, vous pouvez combiner les étapes de n'importe quelle séquence logique en ajoutant et en configurant les deux types d'étapes. Par exemple, vous pouvez configurer le test de visibilité du rapport comme suit :

1. Empruntez l'identité d'un utilisateur.
2. Confirmez que cet utilisateur peut afficher un rapport.
3. Confirmez que cet utilisateur peut afficher un autre rapport.
4. Confirmez que cet utilisateur ne peut pas afficher un troisième rapport.

Personnaliser les rapports de calendrier

Vous pouvez spécifier les champs qui s'affichent dans les tâches de calendrier.

Par défaut, les champs **Nombre**et **short_description** sont affichés, mais ce comportement est configurable. Des cases d'option sur les rapports peuvent être configurées pour différents champs afin de mettre en évidence les entrées du calendrier par des propriétés telles que le niveau de priorité et l'état d'approbation. Vous pouvez sélectionner une couleur de surlignage unique pour chaque propriété de tâche.

Configurer l'apparence des entrées de calendrier

Pour configurer l'affichage des entrées de calendrier pour une table, ajoutez calendar_elements attributs à l'entrée du dictionnaire système pour cette table.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

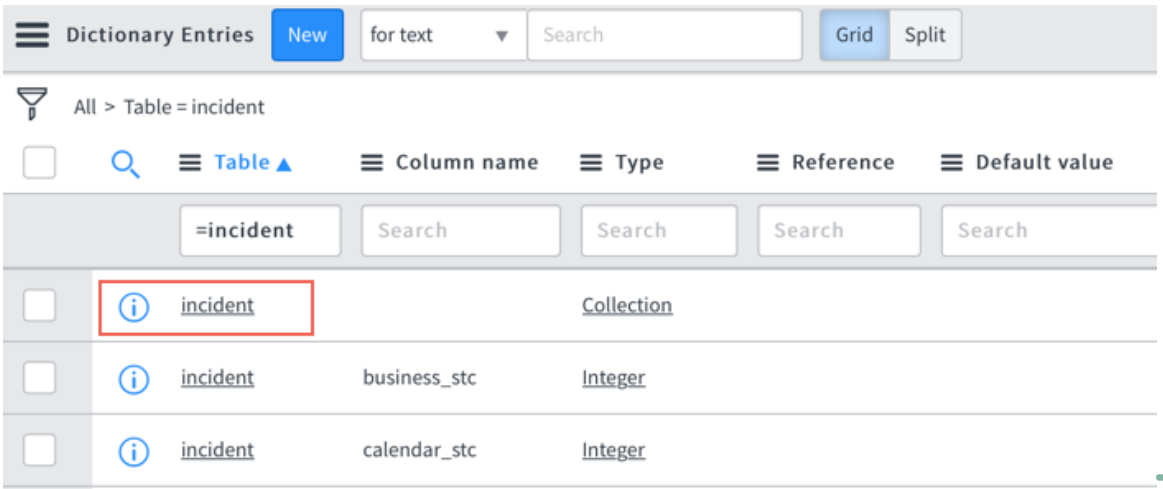
Procédure

1. Ouvrez un formulaire pour tout enregistrement de cette table.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Configurer** > **Dictionnaire**.

Traduction automatique

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

3. Dans la liste des enregistrements qui s'affiche, sélectionnez le premier enregistrement qui n'a pas de valeur dans le champ **Nom de colonne** .

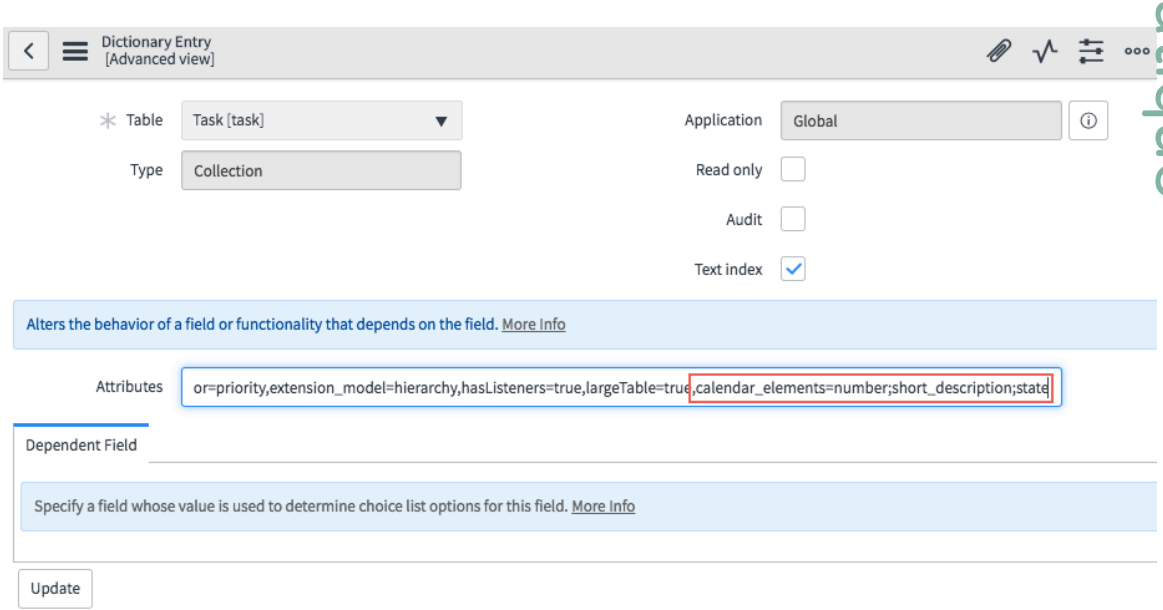


4. Basculez le formulaire **Entrée de dictionnaire** vers la vue **avancée** .

5. Dans le champ **Attributs** , ajoutez `calendar_elements=<field name>;<field name>`, répertoriant les champs que vous souhaitez afficher dans chaque entrée de votre rapport de calendrier, séparés par des points-virgules.

Remarque :
Lorsque vous définissez des attributs pour des éléments de calendrier, vous remplacez les éléments d'affichage par **défaut nombre etshort_description** par les attributs que vous répertoriez dans ce champ. Pour ajouter des attributs supplémentaires à l'entrée de calendrier et conserver le nombre et la brève description du changement, incluez les champs **Nombre** et **short_description** dans vos attributs. Par exemple, pour ajouter des informations d'état à votre calendrier de tâches, ajoutez l'attribut suivant à la table Tâche :

```
calendar_elements=number;short_description;state
```



6. Si la table possède déjà un attribut, séparez-le de l'attribut que vous ajoutez par une virgule, par exemple :

Traduction automatique

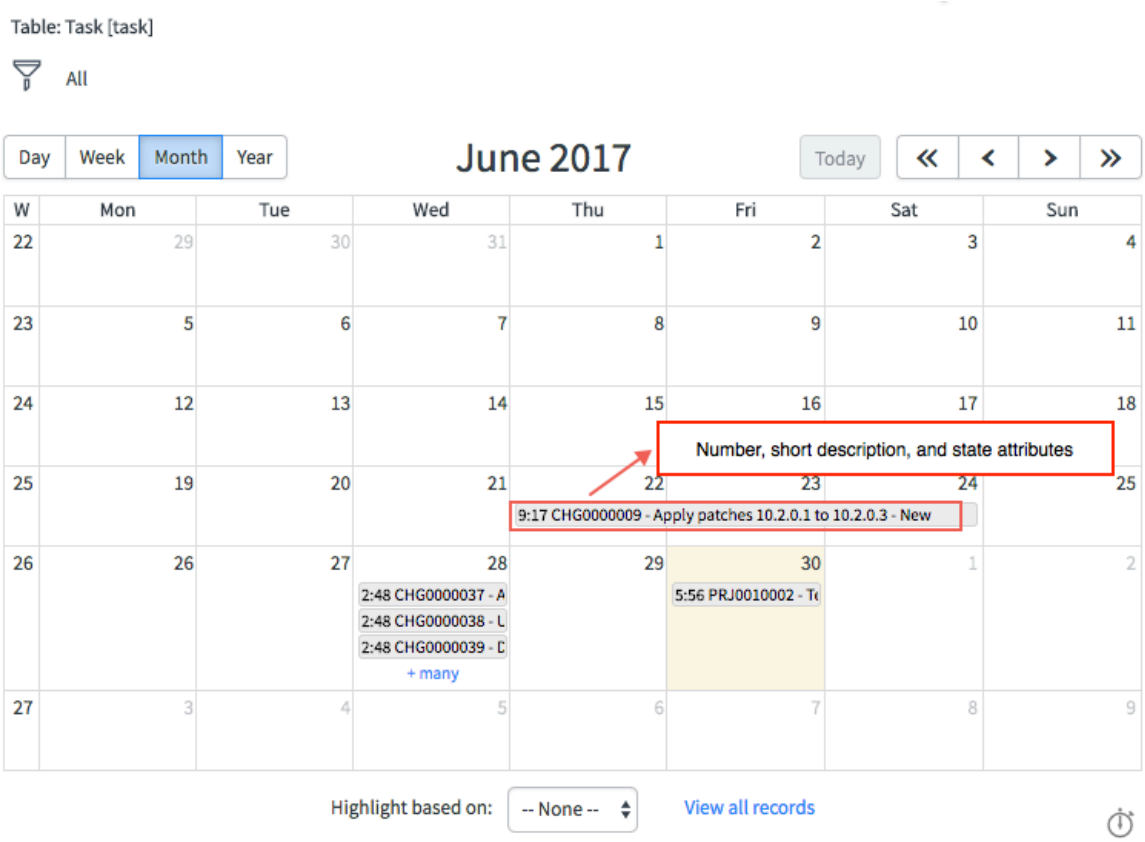
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

```
reference_index_include=active,calendar_elements=number;short_description;state
```

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Les entrées de calendrier affichent les attributs que vous avez ajoutés pour la table sélectionnée.



Modification et ajout des propriétés système du rapport de calendrier

Spécifiez les valeurs de propriété système pour remplacer le surlignage de la table de tâches dans les événements de calendrier, limiter le nombre d'événements dans une cellule de calendrier ou modifier le jour de début de la semaine du calendrier.

Remplacer les styles de champ de la table de tâches pour la mise en surbrillance des événements de calendrier

La mise en surbrillance des événements de rapport de calendrier est configurée avec des styles de champ, qui sont définis pour une table particulière. Vous pouvez configurer si les rapports de calendrier utilisent des styles de champ provenant des tables ou des sources de rapport sur lesquelles ils sont basés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les styles de champ de la table Tâche [task] sont appliqués aux rapports de calendrier. Si les rapports de calendrier sont configurés pour utiliser les styles de champ de leurs tables ou de leurs sources de rapports, ces styles de champ remplacent les styles de table de tâches.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez : `sys_properties.list`
2. Sélectionnez la propriété pour spécifier les styles de champ utilisés lors de la `glide.ui.report.extend_calendar_choices` mise en surbrillance du calendrier.
   - Si la valeur est définie sur false, les rapports de calendrier utiliseront uniquement les styles de la table de tâches lors de la détermination des options de mise en surbrillance du calendrier. Par exemple, un rapport de calendrier sur la table Demande de changement [change_request] utilisera uniquement des styles de la table Tâche [task] au lieu des styles d'une combinaison des deux tables.
   - Si la valeur est vrai, les rapports de calendrier utiliseront des styles de champ de la table sur laquelle le rapport de calendrier est basé.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Limiter le nombre d'événements affichés les jours calendaires

Dans les rapports de calendrier, vous pouvez configurer le nombre maximal d'événements qui s'affichent dans certaines vues de calendrier.

Avant de commencer

Rôle requis : report_admin, admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le nombre maximal d'événements est dépassé, un lien **+ <nombre>** s'affiche, qui ouvre une fenêtre contextuelle avec des événements supplémentaires. Vous pouvez également configurer le nombre maximal d'événements qui s'affichent dans cette fenêtre contextuelle. Lorsque ce maximum est dépassé, un lien **+ plusieurs** apparaît, qui ouvre une liste d'événements au lieu d'une fenêtre contextuelle.

Vous pouvez configurer ces paramètres pour les vues de calendrier suivantes :

- Jour du calendrier lorsque le calendrier est dans la vue mois ou année
- Section « Journée complète » supérieure d'un jour de calendrier lorsqu'un calendrier est dans la vue Jour ou Semaine

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Configurez les `glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell` propriétés and `glide.report.calendar.max_more_events_per_day` .
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Modifier le jour de début des semaines calendaires

Par défaut, les semaines pour les rapports de calendrier commencent le lundi. Vous pouvez ajouter une propriété système pour commencer les semaines un dimanche ou un autre jour à la place. Les semaines utilisent la numérotation ISO, quel que soit le jour où elles commencent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

La `glide.ui.date_format.first_day_of_week` propriété système modifie la valeur date/heure générée utilisée dans la requête et définit le jour de début de la semaine dans le calendrier rendu.

Traduction automatique

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

Remarque :

`glide.ui.filter.first_day_of_week` doit également être réglé sur la même valeur que `glide.ui.date_format.first_day_of_week` pour le jour défini pour s'afficher correctement.

Si vous modifiez la propriété après avoir collecté Analyse des performances les `glide.ui.filter.first_day_of_week` données de score, vous ne pourrez plus afficher les scores des indicateurs hebdomadaires. Pour y accéder, vous devez à nouveau collecter des scores .

Procédure

1. Ajoutez la `glide.ui.date_format.first_day_of_week` propriété système.
2. Définissez l'une des valeurs entières suivantes.

Option	Description
Début des semaines le lundi	Définir la **valeur** sur 2
Début des semaines le dimanche	Définir la **valeur** sur 1

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir une limite d'enregistrement de calendrier

Par défaut, les rapports de calendrier enregistrent jusqu'à 10 000 enregistrements. Modifiez cette limite en définissant la `glide.ui.max_calendar_records` propriété système. Si le nombre d'enregistrements récupérés dépasse cette limite, vous êtes invité à filtrer les données et à exécuter à nouveau le rapport.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Ajoutez la `glide.ui.max_calendar_records` propriété système.
2. Remplissez le formulaire avec les valeurs suivantes.

Option	Description
Nom	`glide.ui.max_calendar_records`
Description	Saisissez une phrase qui décrit la fonction de la propriété, par exemple : Nombre maximal d'enregistrements de calendrier enregistrés.
Type	Entier
Valeur	Saisissez la valeur souhaitée pour le nombre d'enregistrements conservés par la plateforme. Si cette propriété n'est pas configurée, la valeur par défaut est 10 000.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Information associée

Ajouter une propriété système

Changer la mise en surbrillance des événements de rapport de calendrier

Les styles de champ contrôlent la mise en surbrillance des événements dans les rapports de calendrier. Gérez les styles de champ pour modifier le fonctionnement de la mise en surbrillance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez appliquer des styles de champ pour la table sur laquelle est basé un calendrier, ou des styles de champ pour la table Tâche [task] à un calendrier. Les styles de champ appliqués pour la mise en surbrillance du calendrier dépendent de la `glide.ui.report.extend_calendar_choices` propriété système.

Vous pouvez modifier uniquement la couleur d'arrière-plan des événements de calendrier. Tous les autres CSS sont ignorés. Les événements sans style de champ défini affichent un arrière-plan blanc lorsque le surlignage est appliqué à un rapport de calendrier.

Procédure

Définissez des styles de champ pour la table appropriée.

- Pour définir des styles de champ pour tous les rapports de calendrier, définissez le style sur la table Tâche [task].
- Pour définir des styles de champ qui s'appliquent uniquement aux calendriers basés sur une table ou une source de rapport spécifique, définissez les styles de champ sur cette table.

Si les rapports de calendrier sont configurés pour utiliser les styles de champ de leurs tables ou sources de rapports, ces styles de champ remplacent les styles de table Tâche [task].

Définir la mise en surbrillance persistante pour un critère de calendrier

Le rapport de type calendrier et la mise en surbrillance des critères de widget sont supprimés lorsque vous fermez le rapport ou le widget. Définissez la mise en surbrillance pour qu'un critère sélectionné reste de façon persistante.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

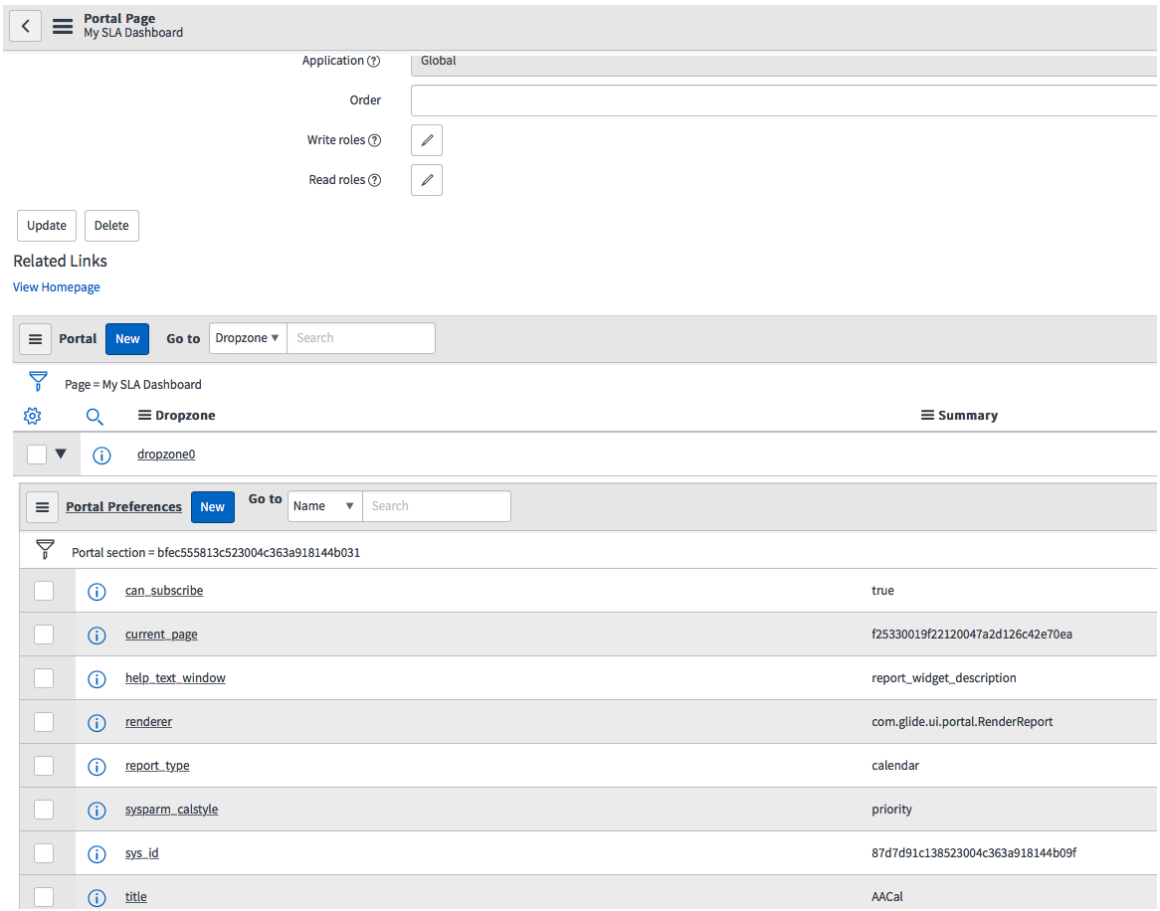
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur de la page d'accueil** > **Pages**.
2. Sélectionnez le titre du tableau de bord dans lequel se trouve le rapport de calendrier.
3. Sélectionnez la zone de dépôt sous laquelle le type de rapport de calendrier est répertorié.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour définir une nouvelle préférence de portail.
5. Renseignez les champs suivants.

Traduction automatique

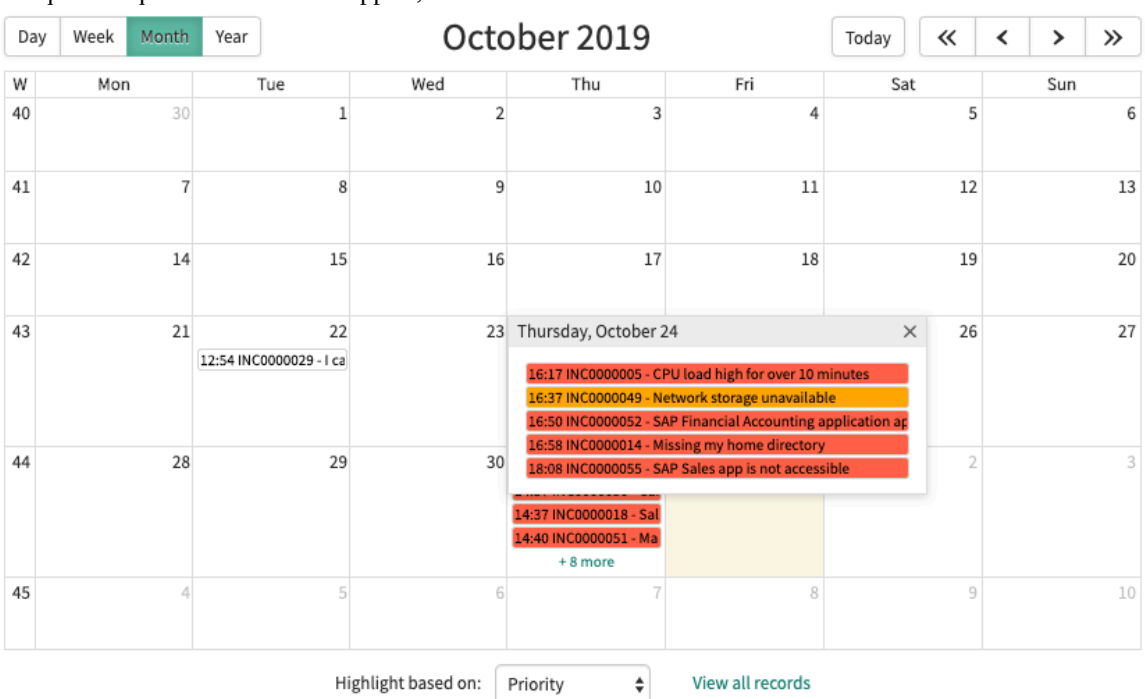
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

6. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer la préférence et revenir au formulaire de page du portail du tableau de bord.



Résultats

Chaque fois que vous ouvrez le rapport, le critère sélectionné est mis en surbrillance.



Traduction automatique

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

Personnaliser une date de début et une date de fin

Vous pouvez configurer des rapports de calendrier pour prendre en charge la répartition d'événements de plusieurs jours sur l'ensemble des cellules de calendrier.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur de dictionnaire ou admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une demande de changement ayant une date de **début de tâche** le lundi et une date **de fin de tâche** le mardi s'affiche les deux jours lorsqu'elle est affichée dans un champ **de calendrier** . Toutefois, lorsque deux champs personnalisés nommés **Première date** et **Dernière date** sont utilisés, le même comportement ne se produit pas.

Le code recherche un champ de fin portant le même nom que le champ de date de début, à l'exception de l'utilisation du mot end au lieu de start. Si les champs personnalisés sont **Ma date de début** et **Ma date de fin**, le système interprète correctement la signification de ces champs, car leurs noms sont identiques, à l'exception des mots début et fin.

Procédure

1. Suivez les étapes décrites dans Ajouter et personnaliser un champ dans une table .
2. Saisissez les valeurs suivantes dans le formulaire pour créer le champ de plage de dates de début.
3. Ajoutez un autre champ à l'aide des valeurs suivantes pour le champ de plage de dates de fin.

Traduire les étiquettes de regroupement d'un rapport

Lors de l'exécution de rapports qui regroupent les résultats par champ de texte traduit, utilisez le type d'translated_text pour vous assurer que les étiquettes et les valeurs de champ individuelles s'affichent telles que traduites.

Remarque :
La génération de rapports ne prend en charge que les colonnes de type translated_text.

Lors de l'exécution de rapports, par exemple des rapports à barres ou croisés dynamiques à plusieurs niveaux, qui regroupent les résultats par champ de texte traduit, les étiquettes peuvent ne pas toutes s'afficher comme traduites lorsque la langue de l'instance passe de l'anglais à une autre langue. Ces étiquettes de champs sont des entrées de la table Noms / Champs traduits .

Des erreurs de traduction peuvent se produire lors de la traduction de plus de la première ligne ou colonne d'un rapport, ou lors de la création d'un champ personnalisé pour le regroupement. Utilisez le type de translated_text pour traduire les étiquettes et les valeurs de champ individuelles . Consultez Types de rapport les options de regroupement disponibles dans l'onglet Configurer pour le type de rapport spécifique.

Si vous créez un champ personnalisé pour un rapport, l'étiquette n'est pas ajoutée automatiquement. Vous devez ajouter l'étiquette dans la table Étiquette de champ et traduire manuellement une étiquette de champ .

Traduction automatique

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

Information associée

- Tables de traduction
- Traduction des champs de texte
- Soutien à l'internationalisation

Module Administration des rapports

Découvrez comment gérer les rapports sur la ServiceNow plateforme à l'aide d' **Rapports** > **Administration** Module.

Ce module n'est pas activé par défaut et doit être activé. Pour obtenir la liste des rôles de génération de rapports fournis avec la plateforme, reportez-vous à Rôles de génération de rapports.ServiceNow

Remarque :
La restriction d'un rapport par rôle restreint les personnes qui peuvent consulter un rapport. Les utilisateurs sans rôle administrateur ne peuvent pas modifier les rapports globaux. Si un utilisateur non-administrateur modifie un rapport global, l'enregistrement de ce rapport crée une version personnalisée appartenant à cet utilisateur

Utilisez la vue de liste d'enregistrements pour filtrer, afficher ou modifier des rapports à l'aide de l'un des contrôles de liste d'enregistrements standard. Cliquez sur **Nouveau** pour créer des rapports ou sélectionnez l'un des enregistrements pour afficher le rapport sous forme de formulaire. Tous les contrôles de formulaire standard ServiceNow s'appliquent.

Vous pouvez sélectionner la table et le champ sur lesquels générer un rapport et les caractéristiques du format de rapport. Créez une condition dans le champ **Filtre** pour restreindre davantage les données présentées dans le rapport et sélectionnez un rôle qui peut utiliser le rapport.

Sécurité du rapport

Le module d'extension Report Security enforce access control checks permet aux administrateurs d'utiliser les règles de liste de contrôle d'accès (ACL) pour restreindre l'accès aux rapports. Cette fonctionnalité empêche les utilisateurs non autorisés de modifier, de mettre à jour ou de supprimer des rapports via l'interface utilisateur ou via une construction d'URL. Pour plus d'informations, consultez Règles relatives aux listes de contrôle d'accès .

Champs de rapport disponibles

Les champs suivants peuvent être manipulés :

Champ	Valeur d'entrée
Titre	Nom unique et descriptif pour le rapport.
Table	Table ServiceNow par rapport à laquelle ce rapport est exécuté.
Nom de champ	Nom du champ Grouper par.
Type	Le type de rapport pour ce rapport.
Taille du diagramme	Grand, moyen ou petit.

Traduction automatique

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

Champ	Valeur d'entrée
Visibles pour	Sélectionnez un groupe dont les membres sont autorisés à consulter le rapport. Sélectionnez **Tout le monde** pour donner l'accès à tous vos utilisateurs.
Utilisateur	Utilisateur qui peut afficher le graphique. Entrez `GLOBAL` pour rendre le rapport accessible à tous.
Filtre	Filtre appliqué aux données du rapport.
Rôles	Rôles requis pour afficher le rapport.
S'ils sont ajoutés au formulaire, les champs suivants sont disponibles	
Agrégat	Déterminez comment vous voulez que les données du rapport soient agrégées. La valeur par défaut est **Nombre**, qui affiche le nombre d'enregistrements sélectionnés. Lorsque vous sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct**, vous pouvez sélectionner parmi une liste de champs supplémentaires dont vous souhaitez utiliser les valeurs pour agréger les données. Les valeurs typiques à utiliser comme moyenne ou somme sont les mesures de temps, telles que la **durée d'activité** (exprimée en jours, heures et minutes) et **le temps de résolution** (exprimé en secondes). D'autres champs, tels que **Priorité**, ont des valeurs numériques associées à leurs niveaux et peuvent être utilisés comme agrégateurs. **Remarque :** Les moyennes sont calculées en divisant la somme de tous les champs par le nombre de champs qui contiennent une valeur. Les champs vides ou contenant un zéro gris clair ne sont pas inclus dans le nombre de champs utilisé lors de la division de la somme.
Contenu	Un champ HTML pour décrire le contenu du rapport. Non traité dans la génération du rapport.
Afficher la grille	Sélectionnez cette option pour afficher une table sous le graphique qui contient une répartition des données demandées. Les unités d'agrégation sont **Nombre**, **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct**. Le pourcentage des données totales représentées par chaque élément discret s'affiche.
Groupe	Sélectionnez un groupe dont les membres sont autorisés à consulter le rapport. sélectionnez **Tout le monde** pour donner l'accès à tous vos utilisateurs.
Intervalle	Pour les graphiques de tendance ou à boîtes de tendances , l'intervalle de temps à mesurer.
Aucun groupe	Utilisez les valeurs de cette liste pour limiter le nombre de barres qui s'affichent dans le graphique. La plateforme affiche 12 barres par défaut, des valeurs élevées aux valeurs faibles, et place les données restantes dans une catégorie **Autre** . Vous pouvez choisir d'afficher 10, 12, 15, 20 ou toutes les barres.
Autres	Case à cocher pour inclure le groupe **Autre** dans le rapport.
Sélectionner les champs pour la liste	Champs qui s'affichent dans un rapport de liste.
Sélectionner les champs pour le tri	Ordre des champs qui s'affichent dans le rapport.
Afficher vide	Indique s'il faut afficher les catégories vides.
Champ du total	Champ sur lequel effectuer une somme pour les graphiques de tendance ou les diagrammes à boîtes de tendance .
Champ de tendance	Champ à suivre dans le temps pour les graphiques de tendance ou les diagrammes à boîtes de tendance .

Traduction automatique

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

Référence de génération de rapports

Diverses tables de rôles, de propriétés et d'autres informations.

Dans cette section, vous trouverez des tableaux décrivant les types d'agrégation de données pour les rapports, les rôles de création de rapports, les propriétés et les raccourcis clavier du concepteur de rapports.

Agrégation dans la génération de rapports

L'agrégation vous permet d'appliquer des calculs aux données affichées dans les rapports.

- L'agrégation de nombre donne le nombre d'enregistrements dans chaque élément d'un rapport.
- Compte distinct fournit le nombre de valeurs uniques pour un champ donné.
- Moyenne affiche la moyenne arithmétique des valeurs pour un champ donné.
- Somme affiche le total des valeurs agrégées.
- Minimum et Maximum affichent les valeurs les plus faibles ou les plus élevées pour chaque catégorie affichée.
- L'écart-type montre la variation des données par rapport à la valeur moyenne d'un champ donné.

Si vous choisissez **Moyenne**, **Somme**, **Nombre distinct**, **Minimum**, **Maximum** ou **Écart-type**, vous pourrez peut-être agréger sur des champs provenant de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues.

Pour plus d'informations sur l'agrégation sur les valeurs de devise FX, consultez Valeurs de devises FX dans les rapports.

Agrégations de nombres

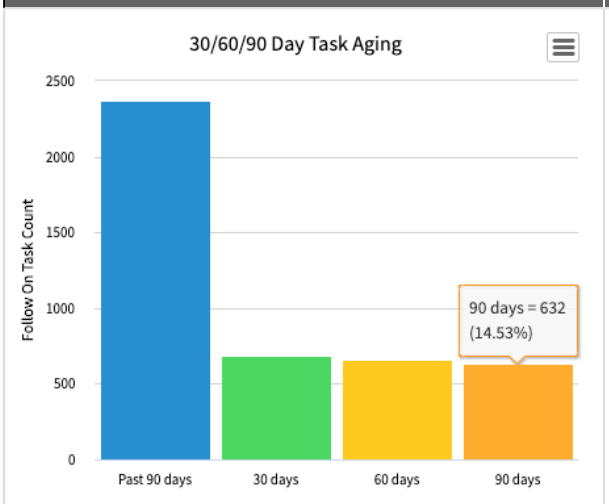
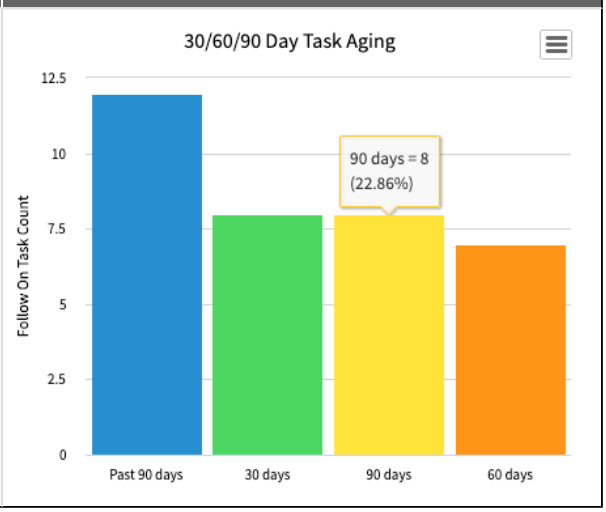
L'agrégation par défaut est **Nombre**. L'agrégation Nombre affiche le nombre d'enregistrements sélectionnés.

Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Par exemple, vous souhaitez afficher la valeur du nombre distinct de types de tâches en cours d'exécution. Les types de tâches exécutés pour plusieurs clients sont comptés plusieurs fois, sauf si vous utilisez **l'option Nombre distinct**.

Les images suivantes comparent Count et Count Distinct. La première montre que le nombre brut de pour une colonne est de 632. La seconde montre que le nombre distinct pour la même colonne n'est que de 8.

Traduction automatique

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

Nombre	Nombre distinct
	

Moyen

Moyenne affiche la moyenne arithmétique du champ sur lequel vous effectuez l'agrégation. Par exemple, sélectionnez un champ de durée. Les données agrégées sont exprimées en jours, heures, minutes et secondes. (Vous pouvez configurer les durées pour afficher le niveau de détail souhaité.) Si vous sélectionnez un champ entier, tel que **Priorité**, les données sont exprimées sous la forme d'un nombre décimal.

Lorsque vous choisissez l'agrégation moyenne, vous pouvez également spécifier le **calcul du pourcentage** Le calcul du pourcentage s'affiche lorsque vous sélectionnez **Afficher la table de données**.

Utiliser l'agrégation

Affiche le pourcentage dans le nombre total de moyennes dans une colonne appelée **Pourcentage de moyenne**. Dans cette table de données, par exemple, la durée moyenne des incidents liés à la question, au réseau et au logiciel était d'environ une journée et 16 heures, soit environ 30 % (environ) de la durée moyenne totale d'activité. La durée moyenne des incidents matériels a duré 12 heures, soit environ 9 % de la durée moyenne totale des incidents.

Aggregation

Category	Average Business duration	Percentage of Average
Inquiry / Help	1 Day 16 Hours 52 Minutes 26 Seconds	30.63%
Network	1 Day 16 Hours 40 Minutes 27 Seconds	30.48%
Software	1 Day 15 Hours 54 Minutes 58 Seconds	29.91%
Hardware	12 Hours 0 Minutes 0 Seconds	8.99%
Total	**1 Day 9 Hours 21 Minutes 57 Seconds**	**100%**

Utiliser le nombre d'enregistrements

Affiche le nombre d'enregistrements de chaque catégorie sous forme de pourcentage du nombre total d'enregistrements dans la visualisation dans une colonne appelée **Pourcentage d'incidents**. Dans cette table de données, nous affichons la même durée moyenne d'activité pour chaque catégorie, mais le pourcentage correspond au nombre d'incidents dans cette

Traduction automatique

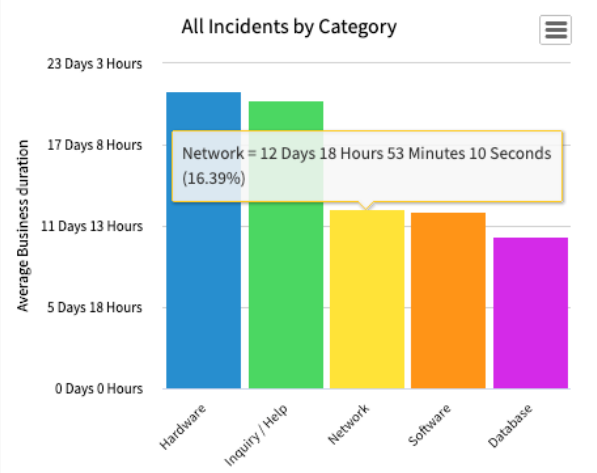
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

catégorie. Par exemple, les incidents de demande représentent environ 17 % de tous les incidents et les incidents logiciels représentent environ 77 % de tous les incidents, bien que le temps moyen de résolution de ces incidents soit encore de 30 % (environ). D'autre part, les incidents matériels représentent moins de 1 % de tous les incidents, mais la durée moyenne représente 9 % du temps moyen total de résolution.

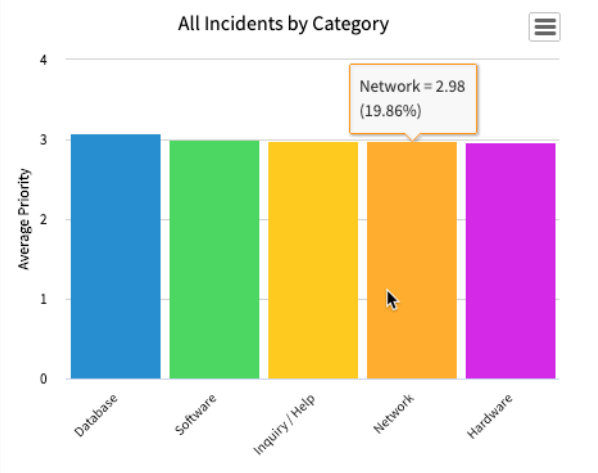
Aggregation

Category	Average Business duration	Percentage of Incidents
Inquiry / Help	1 Day 16 Hours 52 Minutes 26 Seconds	16.69%
Network	1 Day 16 Hours 40 Minutes 27 Seconds	6.58%
Software	1 Day 15 Hours 54 Minutes 58 Seconds	76.67%
Hardware	12 Hours 0 Minutes 0 Seconds	0.06%
Total	**1 Day 9 Hours 21 Minutes 57 Seconds**	**100%**

Durée moyenne



Priorité moyenne

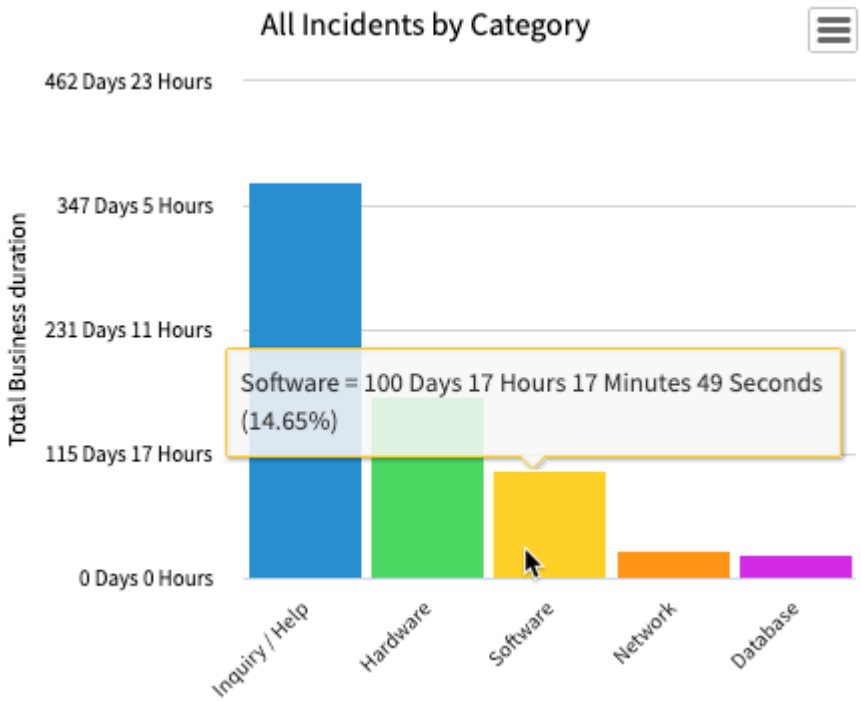


Somme

Sélectionnez **Somme** pour afficher la somme du champ sur lequel vous agrégez. Par exemple, sélectionnez un champ de durée. Les données agrégées sont exprimées en jours, heures, minutes et secondes. (Vous pouvez configurer les durées pour afficher le niveau de détail souhaité.) Sélectionnez un champ entier, par exemple **Priorité**, et les données sont exprimées sous forme de nombre entier.

Traduction automatique

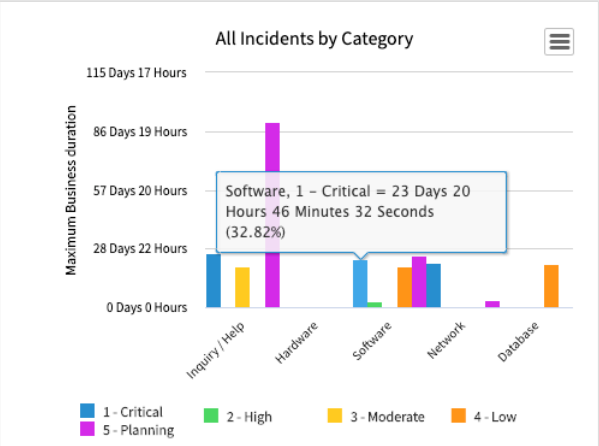
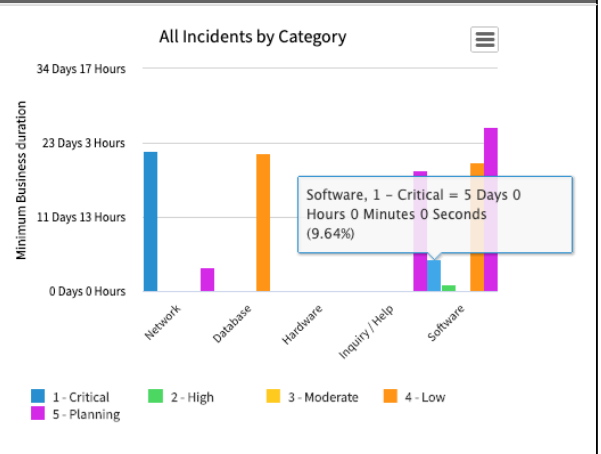
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Minimum et maximum

Sélectionnez **Minimum** ou **Maximum** pour afficher la valeur maximale ou minimale pour chaque segment du rapport. Par exemple, appliquez l'agrégation maximale aux incidents regroupés par priorité. Le rapport affiche une barre pour l'incident dans chaque priorité dont la durée d'activité est la plus élevée.

Les images suivantes illustrent la durée maximale et minimale à l'aide de barres groupées pour afficher côte à côte les différentes priorités de chaque catégorie d'incidents. Les barres empilées donnent l'illusion que l'élément au-dessus de la pile a une plus grande valeur. En fait, la barre ne montre que la valeur relative des deux éléments.

Durée maximale	Durée minimale
	

Écart-type

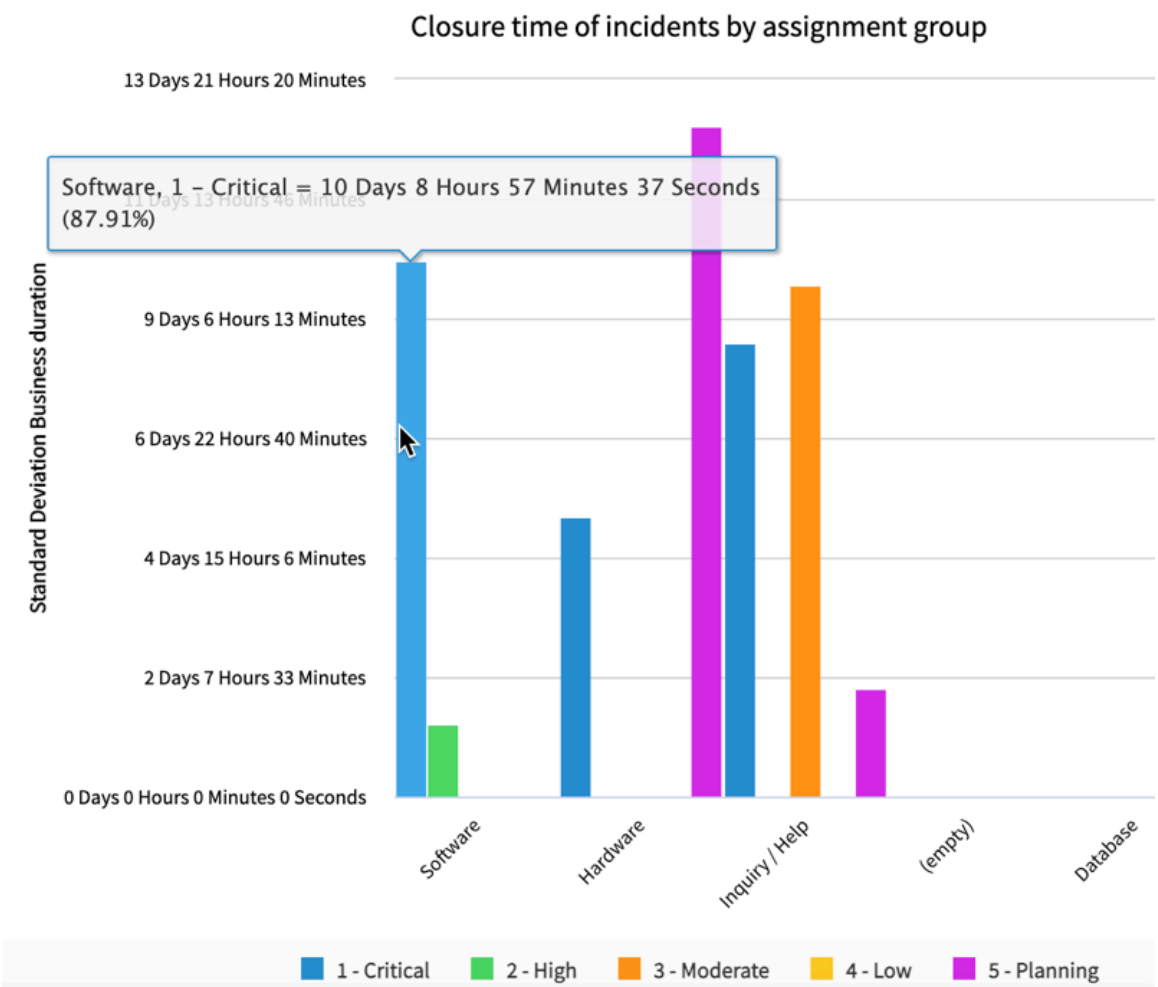
Sélectionnez **Écart-type** (ET) pour afficher la variation par rapport aux valeurs moyennes pour une durée ou un champ numérique. Par exemple, appliquez l'agrégation de l'écart-

Traduction automatique

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

type à la durée d'activité des incidents. Le rapport montre l'écart par rapport à la durée d'activité moyenne des incidents pour chaque priorité.

L'écart-type est toujours exprimé dans la même unité que les données. Dans l'exemple suivant, les données sont exprimées en unités de temps, tout comme l'écart-type.



Regrouper un rapport sur le nombre

Lorsque vous créez un rapport, vous pouvez agréger les données sur plusieurs calculs, notamment le nombre d'enregistrements, les moyennes et l'écart-type. L'agrégation de nombre donne le nombre d'enregistrements dans chaque élément d'une visualisation.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Pour afficher uniquement les enregistrements uniques, sélectionnez **Compte distinct**. Par exemple, vous souhaitez afficher la valeur du nombre distinct de types de tâches en cours d'exécution. Les types de tâches exécutés pour plusieurs clients sont comptés plusieurs fois, sauf si vous utilisez **l'option Nombre distinct**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez le rapport que vous souhaitez regrouper.

Traduction automatique

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

3. Dans l'onglet Configurer, choisissez **Nombre** ou **Nombre distinct** dans la liste **Agrégation** .
4. Sélectionnez **Exécuter**.

Résultats
Les sections de la visualisation sont regroupées en fonction du nombre d'enregistrements.

Agréger un rapport sur la somme

Lorsque vous créez un rapport, vous pouvez agréger les données sur plusieurs calculs, notamment le nombre d'enregistrements, les moyennes et l'écart-type. L'agrégation de sommes affiche la somme du champ sur lequel vous agrégez.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez le rapport que vous souhaitez regrouper.
3. Dans l'onglet Configurer, choisissez Somme dans la liste **Agrégation** .
4. Choisissez le champ à agréger.
5. Sélectionnez **Exécuter**.

Résultats
Les sections de la visualisation sont regroupées par la somme des enregistrements sélectionnés. Sélectionnez un champ de durée. Les données agrégées sont exprimées en jours, heures, minutes et secondes. Sélectionnez un champ de nombre entier, par exemple **Priorité**, et les données sont exprimées sous forme de nombres entiers.

Agréger un rapport en moyennes

Lorsque vous créez un rapport, vous pouvez agréger les données sur plusieurs calculs, notamment le nombre d'enregistrements, les moyennes et l'écart-type. L'agrégation de sommes affiche la somme du champ sur lequel vous agrégez.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez le rapport que vous souhaitez regrouper.
3. Dans l'onglet Configurer, choisissez Moyenne dans la liste **Agrégation** .
4. Choisissez le champ à agréger.
5. Sélectionnez **Exécuter**.

Résultats
Les sections de la visualisation sont regroupées par la moyenne des enregistrements sélectionnés.

Traduction automatique

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

Agréger un rapport sur un minimum ou un maximum

Lorsque vous créez un rapport, vous pouvez agréger les données sur plusieurs calculs, notamment le nombre d'enregistrements, les moyennes et l'écart-type. Les agrégations maximale et minimale affichent la valeur maximale ou minimale pour chaque segment de la visualisation.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez le rapport que vous souhaitez regrouper.
3. Dans l'onglet Configurer, choisissez Maximum ou **Minimum** dans la liste **Aggregation** (**Agrégation**).
4. Sélectionnez **Exécuter**.

Résultats

Les sections de la visualisation sont regroupées selon la valeur la plus élevée ou la plus basse pour les enregistrements sélectionnés.

Agréger un rapport sur l'écart-type

Lorsque vous créez un rapport, vous pouvez agréger les données sur plusieurs calculs, notamment le nombre d'enregistrements, les moyennes et l'écart-type. L'agrégation de l'écart-type montre une variation par rapport aux valeurs moyennes pour une durée ou un champ numérique dans une visualisation.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Sélectionnez le rapport que vous souhaitez regrouper.
3. Dans l'onglet Configurer, choisissez **Écart-type** dans la liste **Agrégation** .
4. Sélectionnez **Exécuter**.

Résultats

Les sections de la visualisation sont regroupées selon la valeur la plus élevée ou la plus basse pour les enregistrements sélectionnés.

Rôles de génération de rapports

Reporting est installé avec des rôles qui limitent la création de rapports. Les listes de contrôle d'accès (ACL) peuvent également limiter l'affichage et la création de rapports.

Traduction automatique

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

Remarque :

- Les utilisateurs doivent avoir le rôle report_user pour voir le module **Rapports** sur le navigateur d'application (volet de navigation gauche).
- Les utilisateurs disposant de n'importe quel rôle de génération de rapports ou du rôle ITIL peuvent accéder aux options de rapport suivantes pour tous les rapports qui sont visibles pour eux : **Insérer**, **Insérer et rester**, **Ajouter au tableau de bord** et **Exporter au format PDF**.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements par utilisateur, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Dans le tableau suivant, le terme *gérer* indique l'accès aux options de rapport suivantes : **paramètres Mettre à jour**, **Supprimer** et **Exporter**.

Accès sans rôles

Peut afficher les rapports qui sont partagés avec lui.

Accès aux rapports avec ACL

Les contrôles d'accès report_view sur les tables et les champs limitent la possibilité de lire, de modifier et de créer des rapports. Les administrateurs peuvent créer d'autres règles ACL. Vous avez besoin d'un rôle qui vous donne accès aux données qui font l'objet du rapport. Pour plus d'informations, consultez Restreindre la création de rapports à l'aide d'une règle ACL et Contrôle d'accès Report_view.

Remarque :
Les rôles d'éditeur de rapports [report_publisher] et d'administrateur d'alias de rapports [report_alias_admin] existent également, mais prennent en charge les fonctions désactivées.

Signaler un utilisateur [report_user]

Créer et afficher les rapports qui ont été partagés avec eux. Ne peut pas partager, modifier ou supprimer des rapports qui ont été partagés avec eux.

Contient des rôles

Le rôle d'utilisateur de rapports [report_user] contient le rôle Créateur de visualisation [viz_creator].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Planificateur de rapports [report_scheduler]

Planifier l'envoi par e-mail de tous les rapports qu'ils peuvent voir, y compris les rapports qu'ils ne peuvent pas gérer. Les utilisateurs disposant de ce rôle doivent également disposer d'un autre rôle qui accorde l'autorisation de créer, de modifier et de partager des rapports.

Traduction automatique

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

Contient des rôles

Le rôle Planificateur de rapports [report_scheduler] contient le rôle d'utilisateur de rapports [report_user].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Utilisateur du rapport du groupe [report_group]

Peut gérer les rapports partagés avec tout le monde (répertoriés dans Global).

Contient des rôles

Le rôle Utilisateur de rapports de groupe [report_group] contient le rôle d'utilisateur de rapports [report_user].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Administrateur de rapports [report_admin]

Gérez, partagez, publiez et planifiez tous les rapports. Accès **Rapports** > **Administration** et gérer tous les objets liés au rapport.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- report_scheduler
- analytics_filter_admin
- report_global
- report_group
- gauge_maker
- viz_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

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

Considérations particulières

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de la description du rapport [report_description_admin]

Lire et mettre à jour les descriptions de tables et de champs pour les rapports. Inclus dans le module d'extension Configuration de la description des tables et des champs pour le rapport [com.glideapp.report.description_config].

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Pour plus d'informations, consultez Administrer les descriptions de tables et de champs.

Propriétés de génération de rapports

Utilisez les propriétés pour affiner le comportement et l'apparence des rapports.

Introduction

Accédez à la **Rapports** > **Administration** > **Propriétés** pour configurer les principales propriétés de génération de rapports. Dans le navigateur de filtre, saisissez sys_properties.list pour configurer d'autres propriétés de génération de rapports.

Propriétés de génération de rapports

Propriété	Description
Activer les requêtes en langage naturel (NLQ) dans le designer de rapports com.snc.par.nlq.report_designer.enabled	• Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Rapports** > **Administration** > **Propriétés**
Tronque les étiquettes d'axe X à 20 caractères. (Applicable uniquement aux graphiques générés avec le module d'extension de tracé de graphiques v2) glide.chart.truncate.x_axis_labels	• Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Rapports** > **Administration** > **Propriétés**
glide.ui.chart.bar.horiz.max_col_slant_labels	Définit le nombre maximal de colonnes dans un histogramme horizontal avant l'inclinaison des étiquettes.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5 • Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].
Activer/désactiver les animations pour les graphiques générés avec le module d'extension de tracé de graphique v2 glide.chart.animation	Active les animations pour les rapports et les visualisations de Performanc Analytics qui prennent en charge les animations. **Remarque :** Les rapports de carte ne prennent pas en charge les animations et ne respectent donc pas cette propriété. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : **Rapports** > **Administration** > **Propriétés**
Définit la troncature par défaut des valeurs tronquées. glide.chart.data_labels.supprimer_interlignage	Lorsque cette option est activée, la troncature par défaut est à gauche. Lorsqu'elle est désactivée, la valeur par défaut est la troncature du côté droit. • Type : chaîne • Valeur par défaut : false • Emplacement : **Rapports** > **Administration** > **Propriétés** Cette propriété n'est applicable que si glide.chart.truncate.data_labels est définie.
Nombre de barres dans un histogramme (minimum 1, maximum 20) glide.chart.histogram.bins	Détermine le nombre de sections qui apparaissent sur l'axe Y de l'histogramme. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 (plage de valeurs autorisée de 1 à 20) • Emplacement : **Rapports** > **Administration** > **Propriétés** Cette propriété s'applique aux rapports d'histogramme.
Couleur du point de valeur moyenne dans des diagrammes à surfaces et de tendances. glide.chart.box.mean.color	Définit la couleur du point de valeur « moyenne » dans un rapport à boîtes ou à boîtes de tendance. • Type : chaîne • Valeur par défaut : #2f7ed8 • Emplacement : **Rapports** > **Administration** > **Propriétés** Cette propriété s'applique aux rapports à zones et à barres de tendances.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
glide.chart.drill.open_new_win	Si cette option est activée, l'exploration vers le bas de la liste par défaut s'ouvre dans un nouvel onglet si aucune exploration vers le bas n'est définie. S'applique uniquement aux rapports de type non liste. • Type : true | false • Valeur par défaut : false • Emplacement : **Rapports** > **Administration** > **Propriétés**
Couleur de la boîte et valeur dans des diagrammes à surfaces. glide.chart.box.color	Définit la couleur du rapport de surfaces. • Type : chaîne • Valeur par défaut : #FF0000 • Emplacement : **Rapports** > **Administration** > **Propriétés** Cette propriété s'applique aux rapports de boîtes.
Nom de la liste Couleur par défaut pour chaque ensemble de données glide.ui.report.datasets.default_colors	Définit les couleurs par défaut à utiliser lors de l'ajout de plusieurs ensembles de données à un seul graphique. Ces valeurs sont utilisées lorsque la valeur **Couleur du graphique** est **Utiliser une couleur**. Entrez une liste séparée par des virgules des valeurs de **nom de couleur** du graphique. Vous pouvez afficher les couleurs disponibles et définir de nouvelles couleurs dans la table Couleurs du graphique [sys_report_chart_color]. Chaque couleur est utilisée dans l'ordre comme couleur de graphique par défaut lors de l'ajout d'un ensemble de données à un graphique. S'il y a plus d'ensembles de données que de couleurs par défaut, les couleurs se répètent. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Couleur par défaut • Emplacement : **Rapports** > **Administration** > **Propriétés**
Liste de noms de palettes de couleurs qui sont utilisées comme palette de couleurs par défaut pour chaque ensemble de données glide.ui.report.datasets.default_palettes	Définit la palette par défaut à utiliser lors de l'ajout de plusieurs ensembles de données à un seul graphique. Ces valeurs sont utilisées lorsque la valeur **Couleur du graphique** est définie sur **Utiliser la palette de couleurs**. Entrez une liste séparée par des virgules **des valeurs de** nom de combinaison de couleurs du graphique. Vous pouvez afficher les palettes disponibles et définir de nouvelles palettes dans la table Combinaisons de couleurs des graphiques [pa_chart_color_schemes]. Chaque palette est utilisée dans l'ordre comme palette de graphique par défaut lors de l'ajout d'un jeu de données à un graphique. S'il y a plus d'ensembles de données que de palettes par défaut, les palettes se répètent.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : UI14 par défaut • Emplacement : **Rapports** > **Administration** > **Propriétés** Cette propriété s'applique aux rapports à secteurs, à barres, à barres horizontales, en anneau et en demi-anneau.
Définir la carte par défaut pour les rapports de « Carte » glide.ui.report.map.default_map	Spécifie la carte par défaut à utiliser lors de la création de rapports de type Carte. • Type : chaîne • Valeur par défaut : monde • Emplacement : **Rapports** > **Administration** > **Propriétés** Cette propriété s'applique aux rapports de carte.
glide.ui.chart.color	Spécifiez la couleur du graphique. • Type : chaîne • Valeur par défaut : #006DDA • Emplacement : ajoutez une propriété système à la table Propriétés système [sys_properties].
glide.ui.chart.use_full_color_palette	Activez cette propriété pour générer des barres dans les histogrammes et les diagrammes de Pareto avec des couleurs différentes pour chaque barre. • Type : true | false • Valeur par défaut : #false • Emplacement : **Rapports** > **Administration** > **Propriétés** Cette propriété s'applique aux rapports à barres, à barres horizontales et à diagramme de Pareto.
glide.chart.label.legend.truncate_to	Tronque les étiquettes de légende pour l'alignement des légendes à gauche ou à droite pour toutes les tailles de graphique, à l'exception des grands graphiques. Empêche la réduction des graphiques lorsque les étiquettes sont trop longues. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 14 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
glide.chart.label.legend.truncate_to.large	Tronque les étiquettes de légende pour l'alignement des légendes à gauche ou à droite pour les grands graphiques. Empêche la réduction des graphiques lorsque les étiquettes sont trop longues.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 20 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
glide.report.new_calendar	• Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
glide.report.calendar.max_jours_retour	Vous permet de spécifier le nombre de jours avec des événements qui sont renvoyés lorsque vous parcourez vers l'avant et vers l'arrière dans un rapport de calendrier. Évalué sur le champ **Calendrier par** du créateur d rapport. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30 • Emplacement : ajoutez une propriété système à la table Propriétés système [sys_properties]. Cette propriété s'applique aux rapports de calendrier.
glide.report.calendar.default_event_duration	Durée par défaut d'un événement sans date de fin spécifiée. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 01 :00 :00 (une heure, zéro minute, zér seconde) • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties] Cette propriété s'applique aux rapports de calendrier.
glide.report.calendar.max_plus_événements_par_jour	Définit le nombre maximal d'événements de calendrier qui peuvent apparaître dans la fenêtre contextuelle **+ <nombre>** pour : • Jour du calendrier lorsque le calendrier est dans la vue mo ou année • Section « Journée complète » supérieure d'un jour de calendrier lorsqu'un calendrier est dans la vue Jour ou Semaine Lorsque ce nombre est dépassé, un lien **+ nombreux** apparaît, qui ouvre une liste d'événements au lieu d'une fenêtre contextuelle. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Propriété *glide.report.calendar.max_events_displayed_per_ce*

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30 • Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].
glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell	Définit le nombre maximal d'événements qui peuvent apparaître dans le rapport de calendrier pour : • Jour du calendrier lorsque le calendrier est dans la vue mo ou année • Section « Journée complète » supérieure d'un jour de calendrier lorsqu'un calendrier est dans la vue Jour ou Semaine Les événements qui dépassent cette valeur sont visibles via un lien dans la cellule du calendrier. Consultez *glide.report.calendar.max_more_events_per_day* pour plus d'informations. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 • Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].
glide.ui.report.extend_calendar_choices	Contrôle les styles de champ appliqués lors de la mise en surbrillance du calendrier. Si cette propriété est définie sur false, seuls les styles de champ de la table Tâche sont utilisés. Si cette propriété est définie sur vrai le calendrier utilise d'abord les styles de champ de la table sur laquelle le rapport est basé. Si aucun style applicable n'existe dans cette table, le calendrier utilise les styles de champ de la table Tâche. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
glide.ui.filter.first_day_of_week	Identifie le premier jour de la semaine calendaire pour la société. Par défaut, le début de la semaine est le lundi, ce qui signifie que la semaine calendaire commence par le lundi et se termine par le dimanche. Pour modifier ce comportement, ajoutez la propriété *glide.ui.filter.first_day_of_week* à l'instance en tant que propriété entière. Saisissez le nombre entier correspondant au jour de la semaine où le calendrier commence. 1 est dimanche, 2 est lundi, et ainsi de suite. Cette fonction a un impact sur tous les graphiques et calculs dans lesquels le jour de la semaine est utilisé comme paramètre.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 2 • Emplacement : ajoutez une propriété système à la table Propriétés système [sys_properties].
glide.ui.chart.bar.horiz.max_col_slant_labels	Définit le nombre maximal de colonnes dans un histogramme horizontal avant l'inclinaison des étiquettes. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5 • Emplacement : ajoutez une propriété système à la table Propriétés système [sys_properties]. Cette propriété s'applique aux rapports à barres horizontales
glide.ui.chart.pie.labels	Active (vrai) ou désactive (faux) les étiquettes sur les tranches de graphiqu à secteurs. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].
glide.ui.chart.pie.labels.max_éléments	Définit le nombre maximal de valeurs de part de graphique à secteurs qui peuvent être renvoyées pour afficher leurs étiquettes. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 8 • Emplacement : ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].
glide.chart.data.label.truncate_to	Définit la longueur maximale d'une étiquette de données pour un graphiqu Si elle est plus longue, l'étiquette est tronquée et une ellipse (...) est ajouté **Remarque :** Cette propriété ne s'applique pas aux rapports de graphique à barres empilées. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 13 • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
glide.report.pivot.fixed_headers	Lorsqu'elle est désactivée, la ligne d'en-tête d'un tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux est dégelée et défile hors du cadre lorsque l'utilisateur fait défiler le tableau.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	• Type : true | false • Valeur par défaut : true • Emplacement : ajoutez une propriété système à la table Propriétés système [sys_properties]. Cette propriété s'applique aux tableaux croisés dynamiques à plusieurs niveaux.
glide.report.metric_max_data_points	Configurez le nombre maximal de points de données par rapport MetricBase. En règle générale, seuls les rapports de séries chronologiques MetricBase affichent suffisamment de données pour nécessiter cette limitation. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 2 000 • Emplacement : ajoutez une propriété système à la table Propriétés système [sys_properties].
glide.report.metric_max_series	Configurez le nombre de séries par ensemble de données dans un rapport MetricBase. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 20 • Valeur maximale : 100 • Emplacement : ajoutez une propriété système à la table Propriétés système [sys_properties].
glide.report.report_view.read_acl	Configurez la sécurité au niveau LECTURE sur l'exécution du rapport. • Type : chaîne • Valeur par défaut : enforce • Valeurs possibles : **ignorer** Aucune évaluation n'est effectuée par rapport à l'ACL de lecture et tous les utilisateurs peuvent afficher le rapport comme s'ils avaient réussi l'ACL. **Appliquer** L'évaluation est effectuée par rapport à l'ACL de lecture. Les utilisateurs peuvent uniquement afficher le rapport s'ils transmettent l'ACL de lecture. **journal**

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	Le contrôle ACL de lecture n’est pas appliqué, mais l’administrateur peut voir quels utilisateurs auraient été bloqués si le contrôle de sécurité avait été appliqué. • Emplacement : ajoutez une propriété système à la table Propriétés système [sys_properties].

Propriétés des filtres interactifs

Propriété	Description
glide.homepage_interactivity.ui_ctrls_max_display_options	Nombre maximal de choix pour les filtres interactifs de bouton radio et de case à cocher. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 25 • Emplacement : **Rapports** > **Administration** > **Propriétés** Catégorie : liste de choix, champ de référence, date, groupe

Raccourcis clavier du designer de rapports

Les raccourcis clavier vous permettent d’exécuter certaines fonctions dans le designer de rapports sans utiliser votre souris.

Vous pouvez utiliser les raccourcis clavier suivants.

Information associée

Raccourcis clavier

Tableaux de bord dynamiques dans l'Interface utilisateur principale

Les Tableaux de bord dynamiques vous permettent d'afficher sur un seul écran plusieurs widgets d'analyse des performances, de rapports et autres. Utilisez ces tableaux de bord pour créer une story avec des données que vous pouvez partager avec divers utilisateurs.

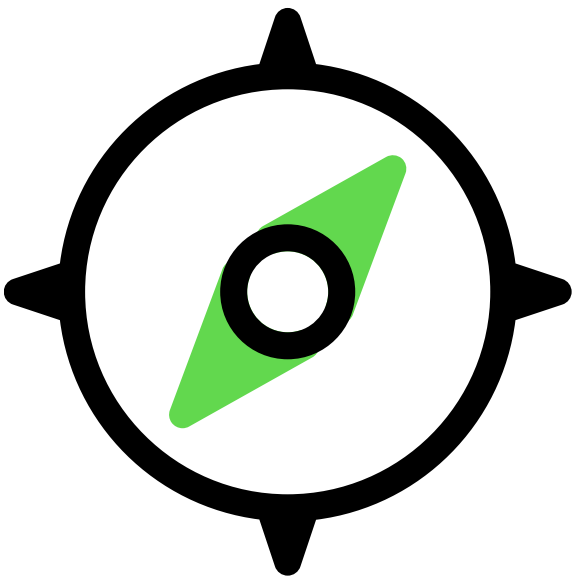
Premiers pas

Remarque :
Vous pouvez migrer vos Interface utilisateur principale tableaux de bord (UI16) vers l’expérience Analyse de la plateforme . Pour plus d'informations, consultez Centre de migration d'Analyse de la plateforme.

Traduction automatique

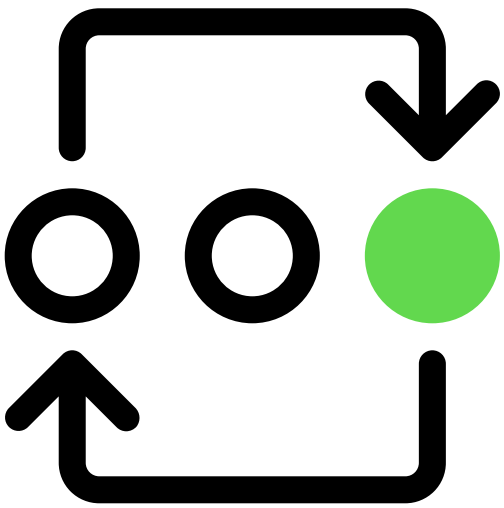
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Explorer



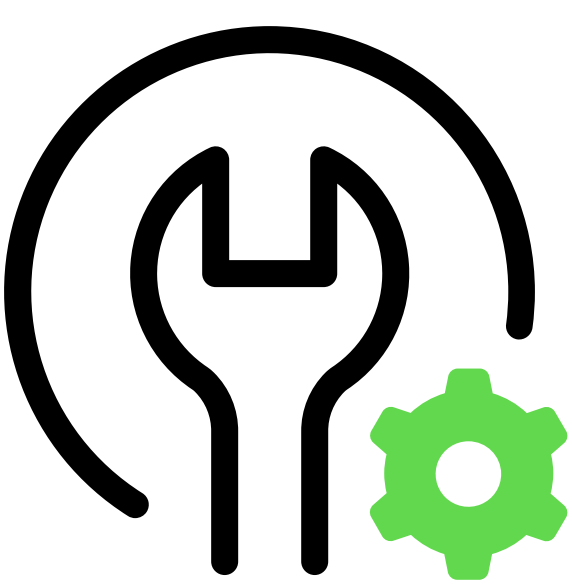
ServiceNow Les tableaux de bord réactifs vous permettent de partager des rapports et d'autres visualisations de données, ainsi que des filtres pour l'utilisation des personnes dans votre organisation.

Créer



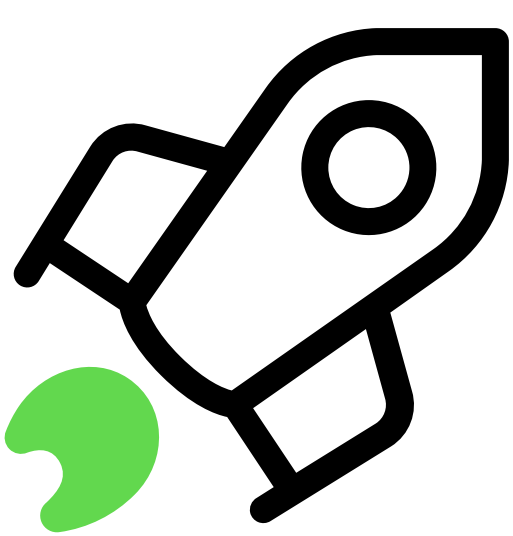
Découvrez comment raconter l'histoire de vos données en créant, modifiant, affichant et partageant des tableaux de bord.

Administrer



Découvrez comment regrouper des tableaux de bord, déplacer des tableaux de bord avec des ensembles de mises à jour, résoudre les problèmes d'autorisations, etc.

Migrer



Migrez vos tableaux de bord vers l'expérience Analyse de la plateforme .

Traduction automatique

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

Explorer les tableaux de bord réactifs

Apprenez-en davantage sur les tableaux de bord avec un exemple de workflow et examinez les avantages qu'il peut apporter à différents utilisateurs.

Vue d'ensemble de Tableaux de bord

L'application Tableaux de bord vous permet de créer et de partager des tableaux de bord qui affichent des visualisations de données, les détails des KPI, des filtres interactifs et d'autres parties de la story des données sur votre instance.

Workflow Tableaux de bord

Regardez cette vidéo de sept minutes pour en savoir plus sur les mises en page flexibles, les onglets multiples, le partage, la conversion des pages d'accueil en tableaux de bord et l'activation de tableaux de bord réactifs. Vue d'ensemble des fonctionnalités du tableau de bord, y compris les mises en page flexibles, les onglets multiples, le partage, la conversion des pages d'accueil et l'activation.	Regardez cette vidéo de sept minutes pour découvrir les Analyse des performances avantages pour différents types d'utilisateurs sur différents tableaux de bord. Cette vidéo décrit les tableaux de bord Performance Analytics destinés aux cadres, aux propriétaires de processus et aux travailleurs en première ligne qui ont des objectifs et des besoins différents en ce qui concerne les tableaux de bord.

Avantages de Tableaux de bord

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Affichez une liste de tableaux de bord et choisissez des tableaux de bord pour afficher des informations à jour sur votre instance dans le contexte des données connexes.	Trouver un tableau de bord réactif	Aucune autorisation spécifique n'est requise pour utiliser des tableaux de bord. Vous devez avoir l'autorisation d'afficher au moins un tableau de bord pour afficher la vue d'ensemble des tableaux de bord et le sélecteur de tableau de bord.
Créez un tableau de bord pour raconter une story avec des données d'instance actuelles que vous pouvez partager.	Créer ou configurer un tableau de bord réactif	
Gérer les tableaux de bord, y compris la suppression, la copie et la modification de l'accès des utilisateurs.	Gérer les tableaux de bord réactifs	Vous devez posséder un tableau de bord ou être administrateur pour copier, supprimer ou gérer les autorisations qui s'y trouvent.
Partagez des tableaux de bord pour créer une vue partagée des données que vous pouvez utiliser pour collaborer. Vous pouvez donner à d'autres utilisateurs des droits d'affichage ou à la fois des droits d'affichage et de modification.	Partager un tableau de bord réactif	Vous devez posséder un tableau de bord ou être administrateur pour partager un tableau de bord.

Traduction automatique

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

Créer et utiliser des tableaux de bord

Découvrez les différents types de tableaux de bord et comment les utiliser.

Regardez cette vidéo de sept minutes pour en savoir plus sur les mises en page flexibles, les onglets multiples, le partage, la conversion des pages d'accueil en tableaux de bord et l'activation de tableaux de bord réactifs. Vue d'ensemble des fonctionnalités du tableau de bord, y compris les mises en page flexibles, les onglets multiples, le partage, la conversion des pages d'accueil et l'activation.	Regardez cette vidéo de sept minutes pour découvrir les Analyse des performances avantages pour différents types d'utilisateurs sur différents tableaux de bord. Cette vidéo décrit les tableaux de bord Performance Analytics destinés aux cadres, aux propriétaires de processus et aux travailleurs en première ligne qui ont des objectifs et des besoins différents en ce qui concerne les tableaux de bord.

Vue d'ensemble des tableaux de bord

Pour créer un tableau de bord réactif, reportez-vous à Créer ou configurer un tableau de bord réactif.

Utiliser des tableaux de bord réactifs

Les tableaux de bord réactifs vous permettent de partager des widgets tels que des rapports et des visualisations de Analyse des performances dans l'environnement classique. Un canevas pour glisser-déplacer facile à utiliser vous aide à créer, modifier et organiser du contenu, puis à le partager avec vos collègues.

Utilisez les tableaux de bord pour :

- créer et modifier des visualisations de Analyse des performances et d'autres widgets directement à partir du tableau de bord ;
- rechercher et prévisualiser rapidement les widgets, puis les ajouter au tableau de bord à partir du volet Ajouter un widget ;
- partager facilement des tableaux de bord avec d'autres utilisateurs à partir du volet Partage intégré ;
- Alignez les widgets dans une mise en page prédéfinie, puis ajustez la mise en page comme vous le souhaitez.
- accéder aux informations que vous utilisez fréquemment en définissant des tableaux de bord comme votre **page d'accueil**.

Regardez cette vidéo de trois minutes pour en savoir plus sur les mises en page flexibles, les onglets multiples, le partage, la conversion des pages d'accueil en tableaux de bord et l'activation de tableaux de bord réactifs. (Cette vidéo reflète la version de Jakarta, mais ses informations sont exactes pour Washington DC.) Comment commencer à utiliser des tableaux de bord réactifs

Avantages

- Optimisez les performances avec le chargement des widgets configurables. Pour plus d'informations sur les avantages du chargement des widgets configurables, consultez Optimiser le temps de rendu des widgets sur les tableaux de bord réactifs.
- Utilisez le champ **Restreindre aux rôles** pour spécifier les rôles requis pour accéder au tableau de bord. Les utilisateurs disposant de l'un des rôles spécifiés peuvent accéder au tableau de bord s'ils ont été autorisés à accéder au panneau de **partage** du tableau de bord.

Traduction automatique

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

Limitation

ServiceNow Les applications Mobile ne donnent pas accès aux tableaux de bord, car les tableaux de bord ne sont pas optimisés pour la taille des écrans mobiles. Vous pouvez accéder aux tableaux de bord sur une tablette via l'interface Web standard. Il est possible de créer des applications mobiles qui affichent des rapports et Analyse des performances des visualisations, mais ce ne sont pas des tableaux de bord réactifs complets. Pour plus d'informations, consultez Configure an analytics UI section .

Information associée

Définir des tableaux de bord réactifs comme votre page d'accueil

Créer ou configurer un tableau de bord réactif

Créez un tableau de bord dans lequel vous pouvez ajouter Analyse des performances des widgets et d'autres widgets que vous utilisez fréquemment. Vous pouvez ensuite partager le tableau de bord avec d'autres utilisateurs.

Avant de commencer

Si vous débutez avec les tableaux de bord, les sections Tableaux de bord et Widgets de la formation Principes essentiels de Performance Analytics de ServiceNow University fournissent une vue d'ensemble de ces fonctionnalités. (Inscription et inscription requises.)

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Sélectionnez **Créer un tableau de bord**.
3. Renseignez les champs suivants :
4. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône **de modification Restreindre aux rôles** ( ) pour spécifier les rôles qu'un utilisateur doit avoir pour accéder à ce tableau de bord.
   Pour plus d'informations, consultez Partager un tableau de bord réactif.
5. **Facultatif :** Les utilisateurs disposant des rôles administrateur, pa_admin et pa_power_user peuvent configurer ces champs supplémentaires :
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Le tableau de bord est créé sans contenu. Pour ajouter votre premier contenu, sélectionnez un type de widget et un widget, puis cliquez sur **Ajouter**.

Que faire ensuite

Ajoutez du contenu à votre nouveau tableau de bord. Pour plus d'informations, consultez Modifier un tableau de bord réactif.

Traduction automatique

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

Information associée

Répartitions de Performance Analytics

Ajouter une répartition à un tableau de bord

Organiser les tableaux de bord en groupes

Résoudre les problèmes avec des tableaux de bord vides

Lorsqu'un tableau de bord affiche une page vide avec un sélecteur de tableau de bord vide, le nom du tableau de bord peut inclure des caractères spéciaux.

Avant de commencer

Ce problème se produit lorsque le nom du tableau de bord contient des caractères de tabulation, de saut de ligne ou des caractères ASCII qui ne sont ni des lettres ni des chiffres.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à pa_dashboards_list.do.
2. Modifiez les champs de titre des tableaux de bord de problèmes pour supprimer tous les caractères spéciaux.

Résultats

La page du tableau de bord affiche le contenu attendu et un sélecteur de tableau de bord rempli.

Vue d'ensemble des tableaux de bord

La vue d'ensemble des tableaux de bord vous permet de choisir parmi les tableaux de bord auxquels vous avez accès, les tableaux de bord associés à un seul groupe ou une liste de tous les tableaux de bord. Cliquez sur une carte pour ouvrir le tableau de bord.

Introduction à la page Vue d'ensemble des tableaux de bord

Visionnez cette brève vidéo pour en savoir plus sur l'utilisation de Vue d'ensemble des tableaux de bord.

Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.

La vue d'ensemble des tableaux de bord vous permet d'afficher les tableaux de bord dans l'une de ces catégories. Par défaut, la catégorie Récent est sélectionnée lorsque vous consultez la vue d'ensemble Tableaux de bord.

- **Récent** affiche jusqu'à neuf tableaux de bord que vous avez visités récemment. Les plus récentes sont affichées en premier.
- **Détenus par moi-même** affiche les tableaux de bord que vous avez créés et les tableaux de bord dont vous avez été affecté la propriété.
- **Partagé avec moi** affiche les tableaux de bord qui ont été partagés avec vous en tant qu'utilisateur, membre d'un groupe ou d'un rôle.
- **Tout** affiche tous les tableaux de bord auxquels vous avez accès.

Traduction automatique

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

Remarque :
La catégorie que vous choisissez limite les groupes de tableaux de bord et les tableaux de bord individuels affichés lorsque vous faites votre choix dans la liste **Groupes** et la zone de recherche **Sélecteur de tableau de bord** . Si aucun tableau de bord du groupe sélectionné n'a été partagé avec vous, la vue d'ensemble indique Aucun tableau de bord partagé ne correspond à votre recherche

Tous les onglets, à l'exception de l'onglet Récent, sont triés par ordre croissant selon les critères suivants :

1. Groupe de tableaux de bord — Ordre

   Le propriétaire du tableau de bord peut spécifier un numéro d'ordre dans le formulaire du groupe de tableaux de bord. Ce champ est facultatif.

2. Groupe de tableaux de bord — Nom
3. Tableau de bord — Ordre

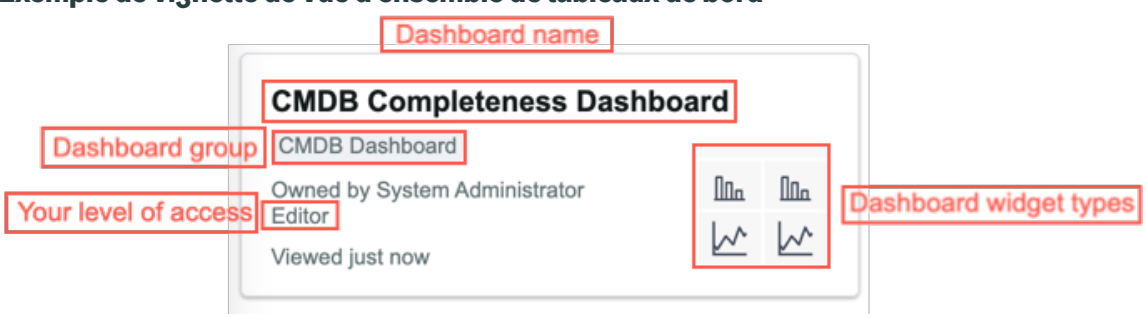
   Le propriétaire du tableau de bord peut spécifier un numéro d'ordre dans le formulaire du tableau de bord. Ce champ est facultatif.

4. Tableau de bord — Nom

Tableaux de bord Vignettes Vue d'ensemble

Les vignettes de la vue d'ensemble affichent les miniatures des widgets du tableau de bord, du groupe de tableaux de bord, de votre niveau d'accès, du nom du tableau de bord et du propriétaire du tableau de bord. Les niveaux d'accès au tableau de bord sont Propriétaire, Éditeur et Visualiseur. Pour plus d'informations, consultez Partager un tableau de bord réactif.

Exemple de vignette de vue d'ensemble de tableaux de bord



Remarque :
Lorsque vous ne pouvez pas afficher un widget de tableau de bord pour une raison quelconque, un message spécifique à l'erreur vous invite à contacter l'administrateur.

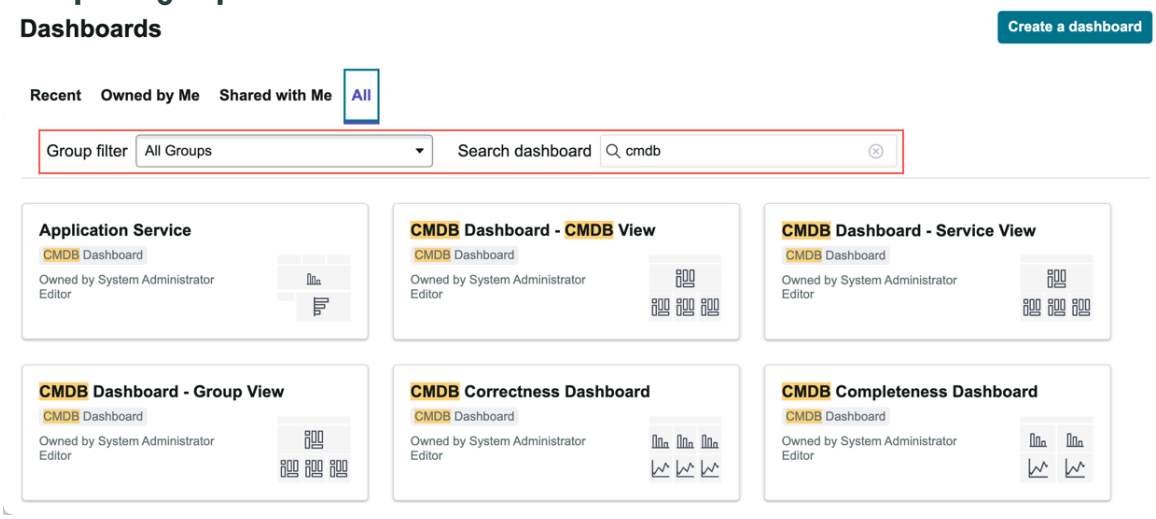
Tableaux de bord Vue d'ensemble Liste des groupes

Utilisez la liste **Groupes** pour afficher uniquement les tableaux de bord d'un seul groupe. Les tableaux de bord qui n'ont pas de groupe spécifié sont regroupés dans le groupe **Autre**.

Traduction automatique

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

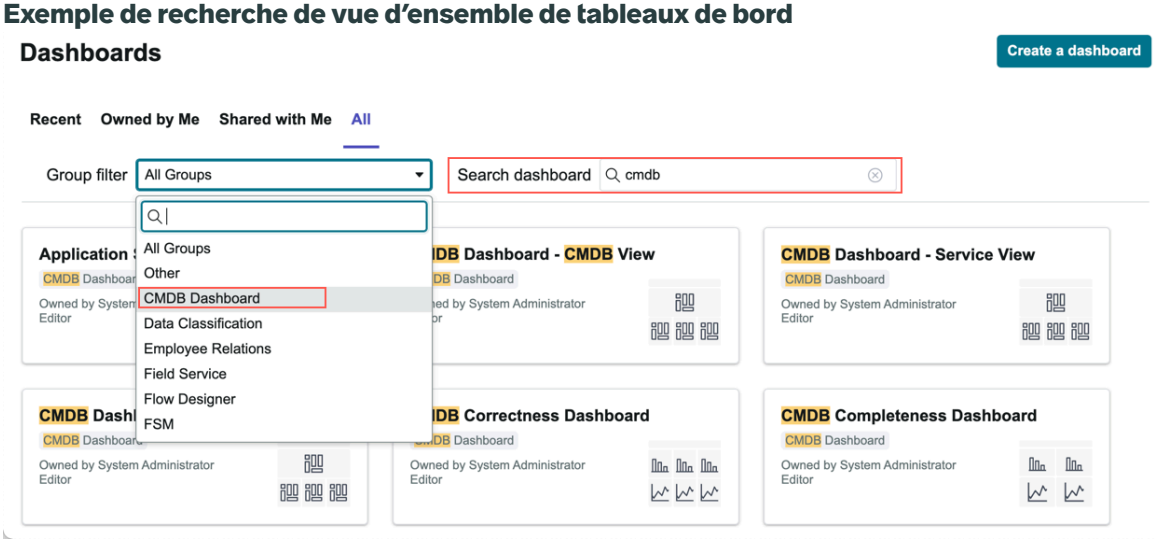
Exemple de groupes de vue d'ensemble du tableau de bord



Zone de recherche de vue d'ensemble des tableaux de bord

Utilisez la zone de recherche pour rechercher des tableaux de bord par nom ou par groupe.

Exemple de recherche de vue d'ensemble de tableaux de bord



Cliquez sur **Nouveau** pour créer un tableau de bord réactif.

Information associée

Utiliser des tableaux de bord réactifs

Trouver un tableau de bord réactif

Utilisez les catégories de tableaux de bord, les groupes de tableaux de bord et les listes de tableaux de bord pour trouver le tableau de bord que vous souhaitez utiliser.

Avant de commencer

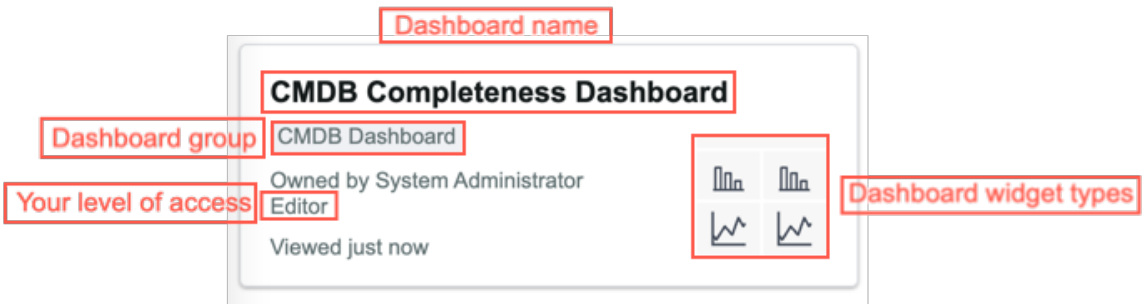
Rôle requis : aucune autorisation spécifique n'est requise pour afficher les tableaux de bord. Toutefois, vous devez avoir l'autorisation d'afficher au moins un tableau de bord pour afficher la vue d'ensemble des tableaux de bord et le sélecteur de tableau de bord. Pour plus d'informations sur les autorisations de tableau de bord, reportez-vous à Résoudre les problèmes d'autorisations sur un tableau de bord réactif.

Traduction automatique

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

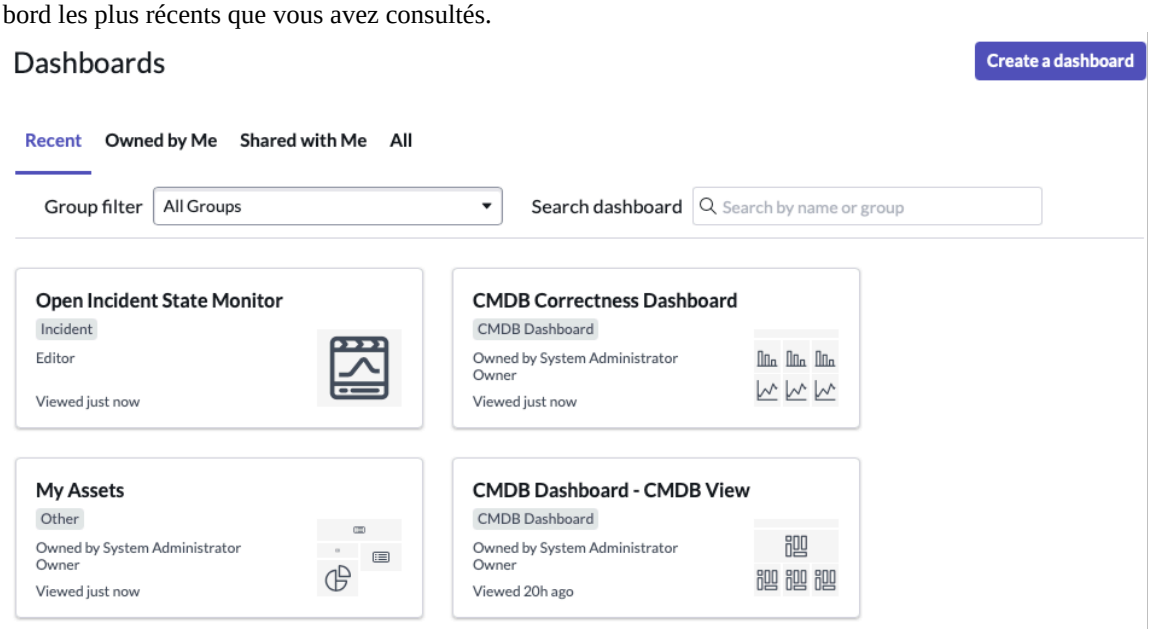
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la vue d'ensemble Tableaux de bord, chaque vignette contient des informations sur le tableau de bord qu'elle représente : les miniatures des widgets sur le tableau de bord, le groupe de tableaux de bord, votre rôle sur le tableau de bord, le nom du tableau de bord et le propriétaire du tableau de bord. Les tableaux de bord auxquels aucun groupe n'est affecté par leurs créateurs se voient affecter le groupe **Autre**.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**. La vue d'ensemble Tableaux de bord affiche des vignettes représentant les tableaux de bord les plus récents que vous avez consultés.



2. Sélectionnez une catégorie :
   - **Récent** affiche jusqu'à neuf tableaux de bord que vous avez visités récemment. Les plus récentes sont affichées en premier.
   - **Détenus par moi-même** affiche les tableaux de bord que vous avez créés et les tableaux de bord dont vous avez été affecté la propriété.
   - **Partagé avec moi** affiche les tableaux de bord qui ont été partagés avec vous en tant qu'utilisateur, membre d'un groupe ou d'un rôle.
   - **Tout** affiche tous les tableaux de bord auxquels vous avez accès.

   Tous les onglets, à l'exception de l'onglet Récent, sont triés par ordre croissant selon les critères suivants :

Traduction automatique

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

a. Groupe de tableaux de bord — Ordre

Le propriétaire du tableau de bord peut spécifier un numéro d'ordre dans le formulaire du groupe de tableaux de bord. Ce champ est facultatif.

b. Groupe de tableaux de bord — Nom

c. Tableau de bord — Ordre

Le propriétaire du tableau de bord peut spécifier un numéro d'ordre dans le formulaire du tableau de bord. Ce champ est facultatif.

d. Tableau de bord — Nom

3. Sélectionnez un groupe dans la liste **Groupes** pour filtrer les vignettes affichées sur un groupe de tableaux de bord.

   Si aucun tableau de bord ne correspond à la combinaison de catégorie et de groupe, un message s'affiche, par exemple, Aucun tableau de bord partagé ne correspond à votre recherche.

4. Saisissez une chaîne dans la zone **Rechercher par nom ou par groupe** pour filtrer davantage les tableaux de bord.
   Par exemple, tapez `terminé` pour rechercher les tableaux de bord Exhaustivité.

5. Cliquez sur une vignette de tableau de bord pour ouvrir ce tableau de bord.

6. Sur n'importe quel tableau de bord ouvert, cliquez sur l'icône de grille ( ) pour revenir à la vue d'ensemble des tableaux de bord.

7. Pour trouver un autre tableau de bord, cliquez sur la flèche en regard du nom du tableau de bord pour ouvrir le sélecteur de tableau de bord.
   Vous pouvez :
   - Commencez à taper dans la zone **Rechercher par nom ou par groupe** pour filtrer la liste.
   - Cliquez sur le **filtre Groupe** pour filtrer la liste sur un groupe de tableaux de bord spécifique.

     Le **filtre Groupe** affiche tous les groupes de tableaux de bord de l'instance. Si vous n'êtes pas autorisé à afficher des tableaux de bord dans un groupe sélectionné, le message suivant s'affiche : Aucun tableau de bord partagé ne correspond à votre recherche

   - Faites défiler tous les tableaux de bord que vous êtes autorisé à ouvrir, du plus récent que vous avez consulté.

8. Sélectionnez le nom d'un tableau de bord pour remplacer le tableau de bord actuel par le nouveau.

Modifier un tableau de bord réactif

Vous pouvez modifier le contenu d'un tableau de bord, y compris Analyse des performances les widgets, les rapports et les onglets. Étant donné que les tableaux de bord sont partagés, toutes les modifications que vous apportez sont appliquées globalement.

Avant de commencer
Rôle requis : les utilisateurs peuvent modifier les tableaux de bord qu'ils possèdent ou ceux qu'ils ont le droit de modifier. Consultez Autorisations de tableau de bord pour en savoir plus sur l'affichage et la modification des droits sur les tableaux de bord.

Traduction automatique

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

Remarque :
Les tableaux de bord réactifs ne prennent pas en charge le widget de pense-bêtes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Dans le sélecteur de tableau de bord, sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez modifier.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Information associée

Partager un tableau de bord réactif

Configurer la mise en page d'un tableau de bord réactif

Vous pouvez modifier l'apparence des widgets ; modifier la mise en page des widgets ; modifier les couleurs du titre, de l'en-tête et de l'arrière-plan du widget ; et afficher ou masquer les en-têtes de widget.

Avant de commencer

Rôle requis : utilisateur. vous pouvez modifier les tableaux de bord que vous possédez ou ceux que vous avez le droit de modifier. Consultez Autorisations de tableau de bord pour en savoir plus sur l'affichage et la modification des droits sur les tableaux de bord.

Remarque :
Les tableaux de bord réactifs ne prennent pas en charge le widget de pense-bêtes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Dans le sélecteur de tableau de bord, sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur le signe plus (+) pour mettre le tableau de bord en mode d'édition.
4. Effectuez l'une des actions suivantes.

5. **Facultatif :** Ajoutez des blocs de contenu pour diviser le contenu du tableau de bord ou pour fournir d'autres contenus.
   Dans la liste **Ajouter des widgets** , sélectionnez Blocs de contenu. Pour plus d'informations sur les blocs de contenu statiques, consultez Configurer un bloc HTML statique .

Partager un tableau de bord réactif

Partagez un tableau de bord avec d'autres utilisateurs pour créer une vue partagée des données que vous pouvez utiliser pour collaborer. Vous pouvez donner à d'autres utilisateurs des droits d'affichage ou à la fois des droits d'affichage et de modification.

Avant de commencer

Rôle requis :

Traduction automatique

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

- Vous pouvez partager des tableaux de bord que vous possédez avec d'autres groupes et utilisateurs.
- Seuls les utilisateurs disposant du rôle administrateur, dashboard_admin, pa_admin ou pa_power_user peuvent voir les rôles dans le panneau **de partage** .
- Les utilisateurs disposant du rôle pa_admin ou pa_power_user peuvent partager des tableaux de bord qu'ils peuvent modifier.
- Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent partager n'importe quel tableau de bord auquel ils ont accès.

Remarque :
Les règles de liste de contrôle d'accès (ACL) pour les applications incluses dans le périmètre s'appliquent aux tableaux de bord créés dans les applications incluses dans le périmètre. Pour appliquer des ACL pa_dashboard à des tableaux de bord dans une application incluse dans le périmètre, reportez-vous à Activer les enregistrements pa_dashboard dans les applications incluses dans le périmètre.

Les rapports et autres visualisations de données sur les tableaux de bord sont soumis à des ACL report_view et peuvent ne pas être visibles par tous les utilisateurs avec lesquels vous partagez un tableau de bord. Pour plus d'informations, consultez Contrôle d'accès Report_view.

Les administrateurs peuvent définir deux propriétés qui affectent la façon dont vous partagez des tableaux de bord réactifs :

glide.cms.share_dashboards.rôle

Dans cette propriété système, l'administrateur peut spécifier une liste séparée par des virgules de rôles pouvant partager ses propres tableaux de bord.

Remarque :
Si un rôle de cette liste est mal orthographié, ce rôle ne sera pas en mesure de partager des tableaux de bord. S'il n'y a qu'un seul rôle dans cette liste et que ce rôle est mal orthographié, aucun utilisateur ne sera en mesure de partager des tableaux de bord tant que la valeur de cette propriété n'est pas corrigée.

glide.cms.dashboards.sharing_with_secure_search

Dans cette propriété système, l'administrateur peut spécifier que des règles de sécurité sont appliquées aux listes d'utilisateurs, de groupes d'utilisateurs et de rôles qui sont visibles lorsque les utilisateurs partagent des tableaux de bord réactifs. Seuls les utilisateurs ayant l'un de ces rôles peuvent voir les rôles dans le panneau **de partage** : administrateur, dashboard_admin, pa_admin et pa_power_user.

Pour plus d'informations, consultez Autorisations de tableau de bord.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En général, lorsque vous partagez un tableau de bord, vous n'accordez pas l'autorisation aux widgets de ce tableau de bord. Cependant, la plupart des widgets Performance Analytics héritent des règles de sécurité des tableaux de bord sur lesquels ils ont été ajoutés. Si vous pouvez afficher un tableau de bord, vous pouvez voir les widgets Performance Analytics sur ce tableau de bord.

Remarque :
Analyse des performances Les widgets de liste n'affichent pas les indicateurs que vous n'êtes pas autorisé à lire. Bien que l'autorisation de tableau de bord s'applique à l'ensemble Analyse des performances du widget de liste, les indicateurs individuels du widget suivent les autorisations pour ces indicateurs. Pour plus d'informations sur les autorisations d'indicateur, reportez-vous à Contrôler l'accès à un indicateur.

Traduction automatique

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

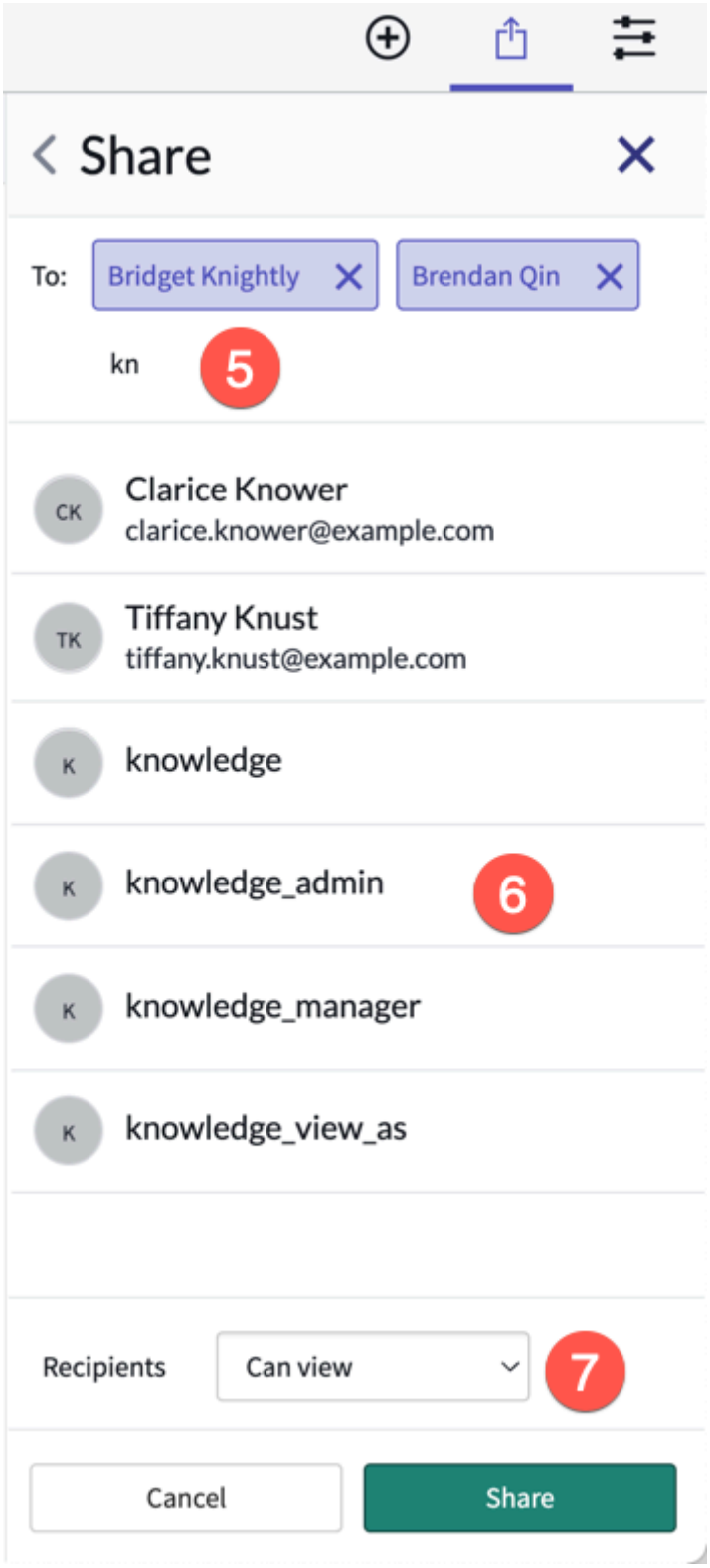
Lorsque Domain separation est activée et que la propriété *glide.security.admin.override.accessterm* système n'est pas sélectionnée, les administrateurs doivent être dans le même domaine que le tableau de bord pour le partager. Reportez-vous à la section Évaluer le remplacement administrateur au niveau de l'accès .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Utilisez la zone Rechercher dans le **tableau de bord** pour trouver le tableau de bord que vous souhaitez partager.
3. Sélectionnez l'icône Partage ( ) pour ouvrir le panneau **Partager** .
4. Sélectionnez **Ajouter des groupes et des utilisateurs** ( ). Les utilisateurs qui disposent des rôles administrateur, pa_admin, dashboard_admin ou pa_power_user peuvent également afficher les rôles dans le panneau **de partage** .
5. Commencez à saisir le nom dans le champ **À** .
6. Sélectionnez un utilisateur, un groupe ou un rôle dans la liste affichée.
7. Dans la liste **Destinataires** , sélectionnez **Peut afficher** ou **Peut modifier** pour spécifier les autorisations dont dispose l'utilisateur, le groupe ou le rôle sur le tableau de bord.
   Lorsqu'une personne avec qui vous avez partagé le tableau de bord accède à la vue d'ensemble du tableau de bord, elle considère que son rôle est Visionneur ou Éditeur sur le tableau de bord.

Traduction automatique

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



Remarque :
Pour modifier un tableau de bord partagé, un utilisateur doit être dans le même domaine que le tableau de bord. Le partage d'un tableau de bord avec accès en écriture (**Peut modifier**) n'y change rien. L'option **Peut modifier** ne fonctionne que si le tableau de bord est partagé avec un utilisateur dans le même domaine que le tableau de bord. Pour plus d'informations, consultez Domain Separation et Dashboards.

8. **Facultatif :** Décochez la case **Envoyer une invitation par e-mail** .

Traduction automatique

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

Vous pouvez choisir de ne pas envoyer d’e-mail. Par exemple, lorsque les destinataires savent déjà que le tableau de bord a été partagé avec eux.

Remarque :
L’envoi d’e-mails à partir de votre instance nécessite la configuration de serveurs de messagerie. Pour plus d'informations, consultez Basic email setup .

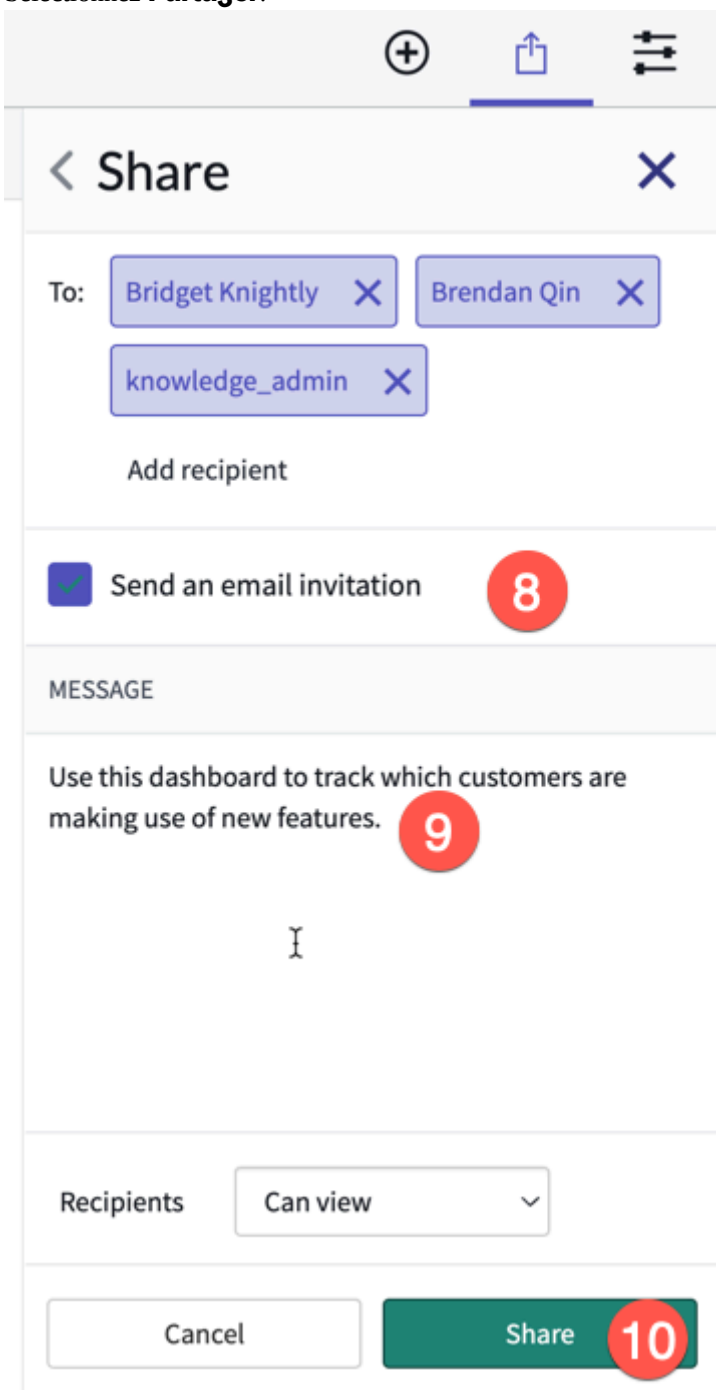
9. **Facultatif :** Écrivez un ajout au message d’invitation par e-mail par défaut.
L’e-mail par défaut indique « Le tableau de bord <nom du tableau de bord> a été partagé avec vous par <rôle d’utilisateur> ».

(Optional) Les utilisateurs disposant du rôle administrateur peuvent modifier l’e-mail par défaut. Accédez à la **Notification système** > **E-mail** > **Notifications** et ouvrez la notification de partage du tableau de bord. Pour en savoir plus, consultez Créer une notification par e-mail .

Traduction automatique

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

10. Sélectionnez **Partager**.



Résultats
Le tableau de bord est partagé et, s'il est spécifié, une invitation est envoyée aux utilisateurs invités.

Activer les enregistrements pa_dashboard dans les applications incluses dans le périmètre

Lorsque l'administration d'application est activée pour une application incluse dans le périmètre, les règles de liste de contrôle d'accès (ACL) de l'application incluse dans le périmètre sont appliquées. Pour permettre à votre périmètre d'utiliser les ACL définies sur la table [pa_dashboards], mais hors de votre application incluse dans le périmètre, héritez des ACL [pa_dashboards].

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Périmètre requis : le périmètre de votre application.

Procédure

1. Définissez la propriété système `glide.security.scoped_administration.honor_global_acl` sur true.
   Souvent, cette propriété est déjà définie sur true, par conséquent une mise à jour supplémentaire n'est pas nécessaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système .
2. Basculez le champ d'application vers le champ d'application dans lequel le tableau de bord est créé.
   L'utilisateur doit être l'administrateur d'application de ce périmètre.
3. Accédez à sys_scoped_admin_acl_inheritance_list.do.
4. Créez un enregistrement pour la table Tableaux de bord PA [pa_dashboards] et sélectionnez **Soumettre**.
5. Créez un enregistrement pour chacune de ces tables :
   - Page d'accueil [sys_portal_page]
   - Onglets [pa_tabs]
   - Autorisations de tableau de bord [pa_dashboards_permissions]
6. **Facultatif :** Si plusieurs rapports présentent le même problème, créez un enregistrement pour chacune de ces tables :
   - Rapports [sys_report]
   - Utilisateurs et groupes de rapports [sys_report_users_groups]

Gérer les tableaux de bord réactifs

En fonction de leur rôle, les utilisateurs peuvent supprimer ou dupliquer des tableaux de bord réactifs, et retirer un utilisateur d'un tableau de bord. Tous les utilisateurs peuvent marquer un tableau de bord comme favori.

Supprimer un tableau de bord réactif

Supprimez les tableaux de bord qui ne sont plus utilisés. Impossible de restaurer les tableaux de bord supprimés.

Avant de commencer

Rôle requis : dashboard_admin ou admin, ou être propriétaire du tableau de bord.

Informez tous les utilisateurs avec qui vous avez partagé le tableau de bord que vous le supprimez. Les utilisateurs peuvent avoir ajouté le tableau de bord à leurs favoris ou l'avoir marqué comme favori. Ces utilisateurs voient une erreur lorsqu'ils essaient d'accéder à un tableau de bord supprimé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez supprimer.
3. Cliquez sur le menu contextuel ( ), puis choisissez **Supprimer le tableau de bord**.

Traduction automatique

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

Résultats
Lorsque vous supprimez un tableau de bord, les onglets de tableau de bord qui ne sont pas utilisés sur d'autres tableaux de bord sont supprimés.

Supprimer un onglet de tableau de bord

Lorsque les onglets du tableau de bord ne sont plus utiles, il est possible de les supprimer.

Avant de commencer
Rôle requis : dashboard_admin ou admin. Si vous êtes propriétaire du tableau de bord ou si vous disposez de droits de modification sur le tableau de bord, vous pouvez également supprimer un onglet de tableau de bord.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord contenant l'onglet que vous souhaitez supprimer.
3. Pour supprimer un onglet de tableau de bord, pointez sur l'onglet et cliquez sur l'icône de corbeille.

Résultats
Lorsque vous supprimez un onglet du tableau de bord, il est supprimé du tableau de bord. S'il n'est utilisé dans aucun autre tableau de bord, il est entièrement supprimé.

Copier un tableau de bord réactif

Lorsque vous dupliquez un tableau de bord réactif, sa mise en page de widget est conservée. Cependant, les autorisations de partage ne sont pas conservées. Les modifications que vous apportez au tableau de bord dupliqué n'affectent pas le tableau de bord d'origine.

Avant de commencer
Pour copier un tableau de bord associé à un Solution Analyse de la plateforme, reportez-vous à la section Dupliquer un tableau de bord Solution d'analyse et de génération de rapports.

Rôle requis : tout utilisateur qui peut partager un tableau de bord peut le copier.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez dupliquer.
3. Sélectionnez le menu contextuel ( ), puis **Dupliquer le tableau de bord**.
   Une copie du tableau de bord est créée avec vous en tant que propriétaire. Le nom de la copie est Copie de [Nom du tableau de bord d'origine].
4. **Facultatif :** Pour renommer le tableau de bord, cliquez sur le menu contextuel ( ), sélectionnez **Propriétés du tableau de bord**, puis modifiez le champ **Nom** .

Résultats
Une copie du tableau de bord est créée avec vous en tant que propriétaire.

Que faire ensuite
Modifiez le tableau de bord, puis partagez-le avec d'autres utilisateurs.

Traduction automatique

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

Renommer un tableau de bord réactif

Fournissez un nom plus utile pour votre tableau de bord en le renommant.

Avant de commencer
Rôle requis : les utilisateurs peuvent modifier les tableaux de bord qu'ils possèdent ou ceux qu'ils ont le droit de modifier. Consultez Autorisations de tableau de bord pour en savoir plus sur l'affichage et la modification des droits sur les tableaux de bord.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Dans le sélecteur de tableau de bord, sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez renommer.
3. Dans le menu contextuel ( ), sélectionnez **Propriétés du tableau de bord**.
4. Dans le champ Nom, saisissez le nouveau nom du tableau de bord.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
> Le champ **Propriétaire** est obligatoire. Si ce champ est vide, indiquez le nom du propriétaire du tableau de bord pour effectuer cette tâche.

Supprimer un utilisateur d'un tableau de bord

Lorsque vous ne souhaitez plus partager un tableau de bord avec des utilisateurs, des groupes ou des rôles spécifiques, vous pouvez leur supprimer l'accès au tableau de bord.

Avant de commencer
Rôle requis : tout propriétaire de tableau de bord peut supprimer des utilisateurs ou des groupes des tableaux de bord dont il est propriétaire.

Les utilisateurs disposant du rôle dashboard_admin ou administrateur peuvent supprimer des utilisateurs, des groupes ou des rôles de n'importe quel tableau de bord.

Les utilisateurs disposant du rôle pa_admin ou pa_power_user peuvent supprimer des utilisateurs, des groupes ou des rôles de n'importe quel tableau de bord qu'ils peuvent modifier. Ces tableaux de bord comprennent les tableaux de bord qu'un utilisateur possède et les tableaux de bord pour lesquels des droits de modification lui ont été accordés.

Pour plus d'informations, consultez Autorisations de tableau de bord.

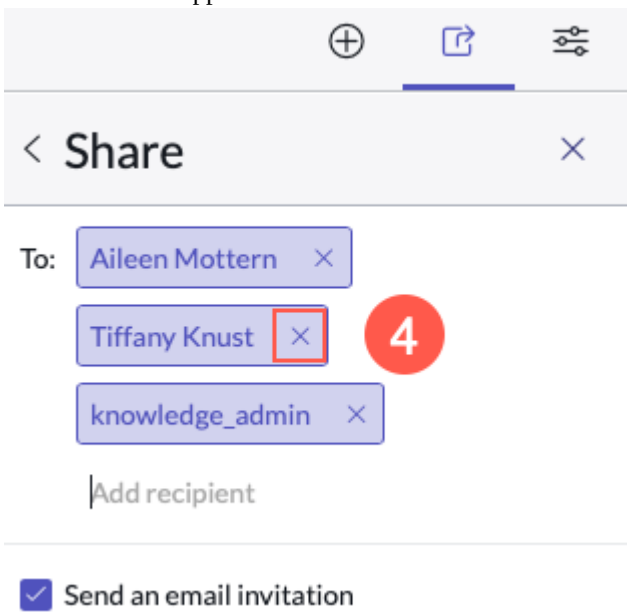
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez modifier.
3. Sélectionnez l'icône de partage ( ).

Traduction automatique

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

4. Dans le panneau **Partager** , sélectionnez le X en regard du nom de l'utilisateur, du groupe ou du rôle que vous souhaitez supprimer.



Résultats
Les utilisateurs supprimés n'ont plus le droit d'afficher le tableau de bord partagé.

Information associée

Restreindre l'accès aux tableaux de bord réactifs à des rôles spécifiques

Marquer un tableau de bord dynamique comme favori

Vous pouvez marquer un tableau de bord comme favori pour y accéder facilement à partir du volet de navigation.

Avant de commencer
Toute personne ayant accès à un tableau de bord peut en faire un favori.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Dans le sélecteur de tableau de bord, sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez marquer comme favori.
3. Sélectionnez le menu contextuel ( ), puis sélectionnez **Créer un favori**.

Résultats
Les tableaux de bord favoris apparaissent dans l'onglet Favoris du navigateur d'application.

Filtrer les tableaux de bord sur les éléments de répartition

Certains tableaux de bord vous permettent d'appliquer un ou plusieurs Analyse des performances éléments de répartition pour filtrer l'ensemble du tableau de bord. Par exemple, vous pouvez afficher uniquement les éléments de priorité élevée et critique ou uniquement les équipes qui dépendent d'un certain responsable.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Vous devez avoir un tableau de bord déjà créé avec l'élément Analyse des performances que vous souhaitez filtrer par. Les tableaux de bord configurés de cette manière sont appelés *tableaux de bord de répartition*.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour filtrer un tableau de bord sur des éléments de répartition, tels que des priorités ou des catégories, sélectionnez la source de répartition, puis sélectionnez les éléments de cette source de répartition. Les rapports et les widgets configurés Analyse des performances de manière appropriée reflètent le filtre lorsqu'il est appliqué. Si vous sélectionnez plusieurs éléments, Analyse des performances affiche les valeurs associées à ces éléments sous forme d'agrégation ou d'éléments séparés, selon la configuration de chaque Analyse des performances widget. Pour en savoir plus sur la configuration des tableaux de bord de répartition et de leurs widgets, reportez-vous à Utiliser les répartitions sur les tableaux de bord.

Pour des raisons de performances, il n'est pas possible de sélectionner tous les éléments de répartition.

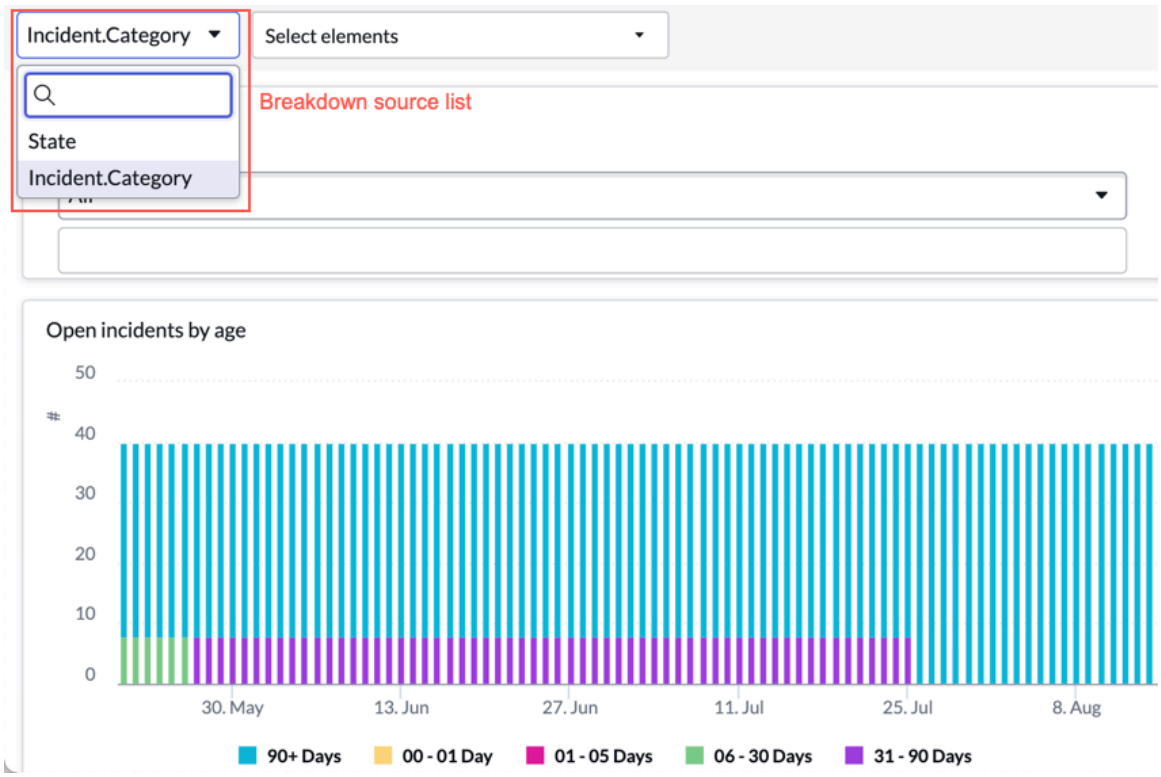
Remarque :
Si vous affichez un tableau de bord de répartition en appliquant une répartition, mais aucun élément, les widgets affichent les scores des indicateurs de base. La répartition ne filtre pas les scores. Ces scores sont généralement supérieurs aux scores lorsque vous sélectionnez une répartition et tous les éléments. En règle générale, tous les éléments ne sont pas disponibles en raison de la sécurité de l'élément ou d'un filtre d'élément. De plus, vous ne pouvez généralement pas sélectionner le score non affecté, qui contribue aux scores des indicateurs.

Procédure

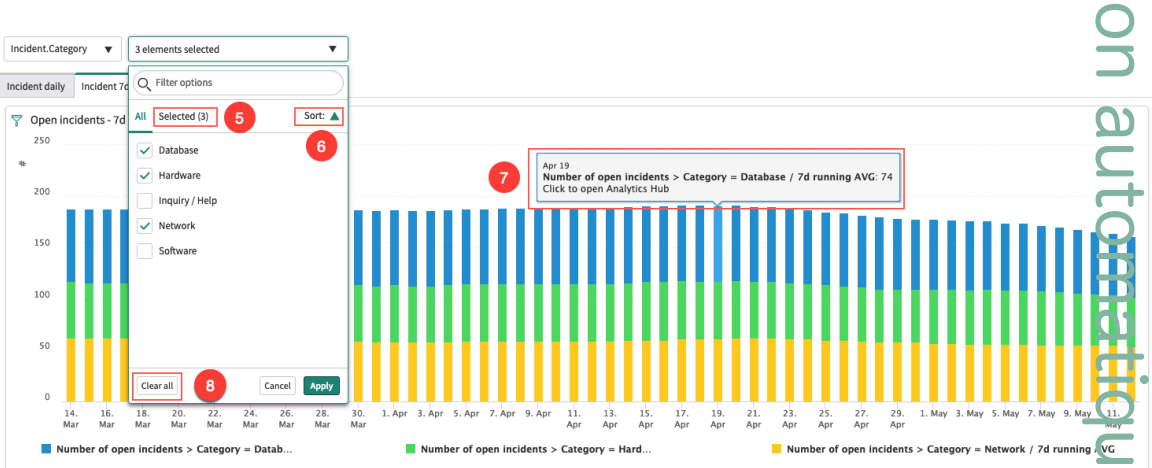
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez filtrer par éléments de répartition.
3. Sélectionnez une source de répartition dans la liste en haut à gauche.

Traduction automatique

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



4. Dans la liste Sélectionner des éléments, sélectionnez le ou les éléments sur lesquels vous souhaitez filtrer et cliquez sur **Appliquer**.



Les widgets du tableau de bord qui peuvent être filtrés sont filtrés sur les éléments sélectionnés. À côté de leurs titres, les widgets filtrés affichent une icône de filtre .

Remarque :
Si les paramètres de sécurité des éléments vous empêchent de voir un ou plusieurs éléments sélectionnés, un avertissement s'affiche.

5. Cliquez sur **Sélectionné** pour afficher uniquement les éléments de répartition sélectionnés.
   Cliquez sur **Tout** pour afficher tous les éléments de répartition dans la liste.
6. Cliquez sur **Trier** pour trier la liste des éléments par ordre alphabétique.
   La direction du triangle indique a-z ou z-a.
7. Sélectionnez un point de données pour afficher l'indicateur et les éléments de répartition dans le Centre d'analyse .
   Pour y accéder, vous Centre d'analyse devez disposer du rôle pa_viewer.

Traduction automatique

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

Les cibles, les seuils et les commentaires ne sont pas disponibles lorsque vous accédez à Centre d'analyse à partir d'un widget dont plusieurs éléments de répartition sont sélectionnés dans une vue d'agrégat. Le sélecteur de répartition et la fonctionnalité de recherche ne sont pas disponibles non plus. Pour plus d'informations sur les vues agrégées et séparées de plusieurs éléments dans un widget, reportez-vous à la section Configurer les widgets pour les tableaux de bord de répartition.

8. Sélectionnez **Effacer tout** pour supprimer les éléments sélectionnés et afficher le widget de répartition avec tous les éléments.

Désactiver la sélection d'éléments multiples dans un tableau de bord

Les propriétaires de tableaux de bord ont la possibilité de désactiver la sélection de plusieurs éléments sur un tableau de bord de répartition complet.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous désactivez la sélection de plusieurs éléments sur un tableau de bord de répartition, les utilisateurs de ce tableau de bord ne peuvent filtrer les widgets du tableau de bord que sur un seul élément de la répartition.

Procédure

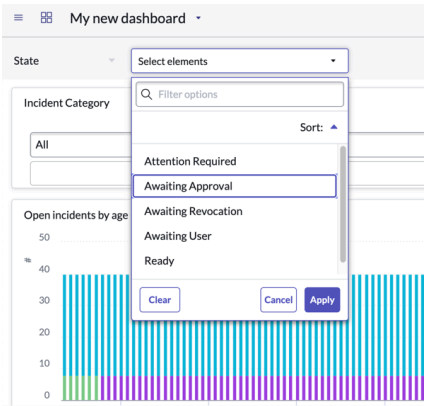
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord de répartition que vous souhaitez filtrer par un seul élément de répartition à la fois.
3. Dans le menu contextuel, sélectionnez **Propriétés du tableau de bord**.
4. Sélectionnez **Désactiver la sélection d'éléments multiples**.
   Cette option est disponible lorsqu'il existe au moins une source de répartition dans la liste connexe Source de répartition du tableau de bord.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Lorsque vous filtrez le tableau de bord sur des éléments de répartition, vous ne pouvez sélectionner qu'un seul élément de répartition. Les widgets du tableau de bord suivent l'élément de répartition unique sélectionné. Lorsque vous sélectionnez des éléments ou effacez des éléments sélectionnés, vous devez cliquer sur **Appliquer** pour faire ce choix.

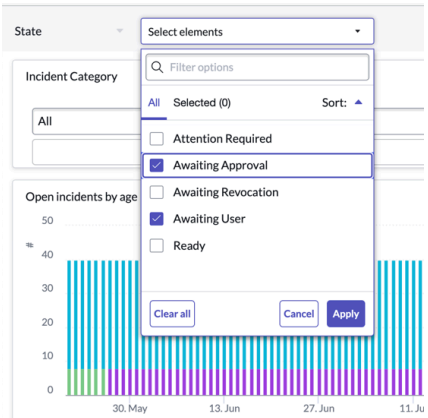
Traduction automatique

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

Liste des éléments de répartition - sélection d'éléments multiples désactivée



Liste des éléments de répartition - sélection d'éléments multiples activée



Exporter un tableau de bord réactif au format PDF

Exportez un tableau de bord au format PDF afin de pouvoir l'archiver, l'imprimer ou le distribuer.

Avant de commencer

Rôles requis : aucun rôle n'est requis pour exporter des tableaux de bord au format PDF. Toutefois, un administrateur doit configurer l'instance pour l'exportation PDF. Consultez Activer l'exportation PDF des tableaux de bord pour plus d'informations.

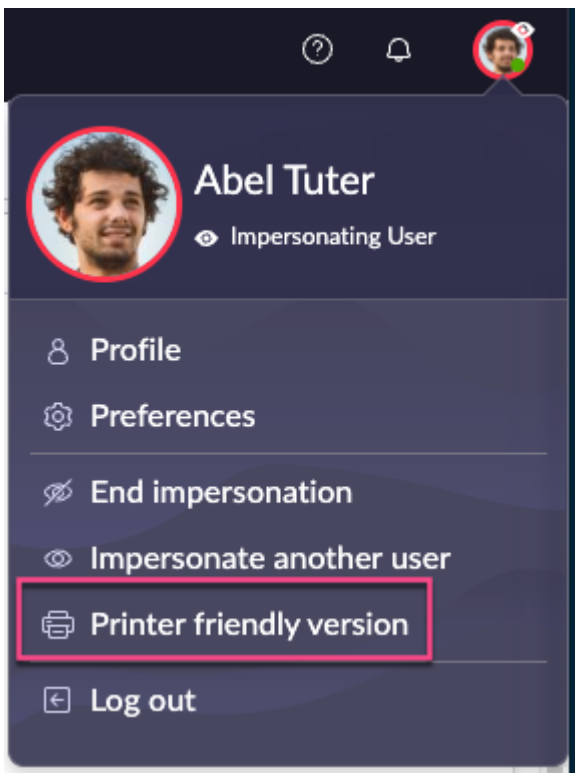
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les filtres interactifs appliqués au tableau de bord sont également appliqués au PDF. Toutefois, les répartitions appliquées ne sont pas incluses dans l'exportation.

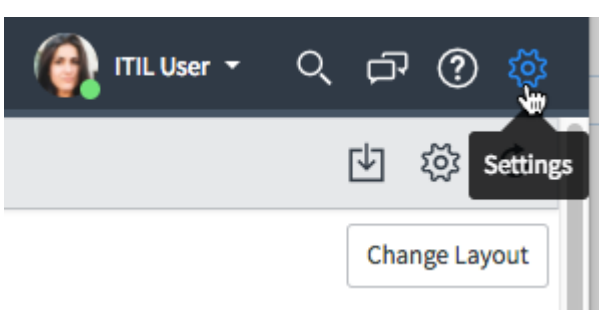
Traduction automatique

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

Remarque :
Pour générer le PDF localement, définissez les filtres interactifs, cliquez sur l'icône utilisateur et sélectionnez **Version imprimable**. Le tableau de bord s'ouvre dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet. Exportez le tableau de bord à l'aide des paramètres d'impression du navigateur.



Si vous ne l'avez Next Experience pas activé, sélectionnez **Version imprimable** dans le menu **Paramètres** .



Limitations:

- Le contenu personnalisé peut ne pas être généré comme prévu lorsqu'il est exporté au format PDF. Pour en savoir plus, consultez Limites de l'exportation de contenu personnalisé au format PDF.
- Les tableaux de bord exportés au format PDF n'incluent pas la mise en page du tableau de bord. Les widgets sont empilés les uns sur les autres et occupent toute la largeur de la page.
- Les widgets sont exportés vers une hauteur fixe. Les widgets volumineux, tels que les widgets de console ou de liste, sont tronqués.
- Les rapports de calendrier exportés à partir d'un tableau de bord peuvent être tronqués, car l'exportation de rapports de calendrier au format PDF n'est pas prise en charge.
- Les répartitions appliquées à un tableau de bord ne sont pas incluses dans le PDF.
- Les widgets peuvent apparaître dans un ordre différent de celui du tableau de bord.

Traduction automatique

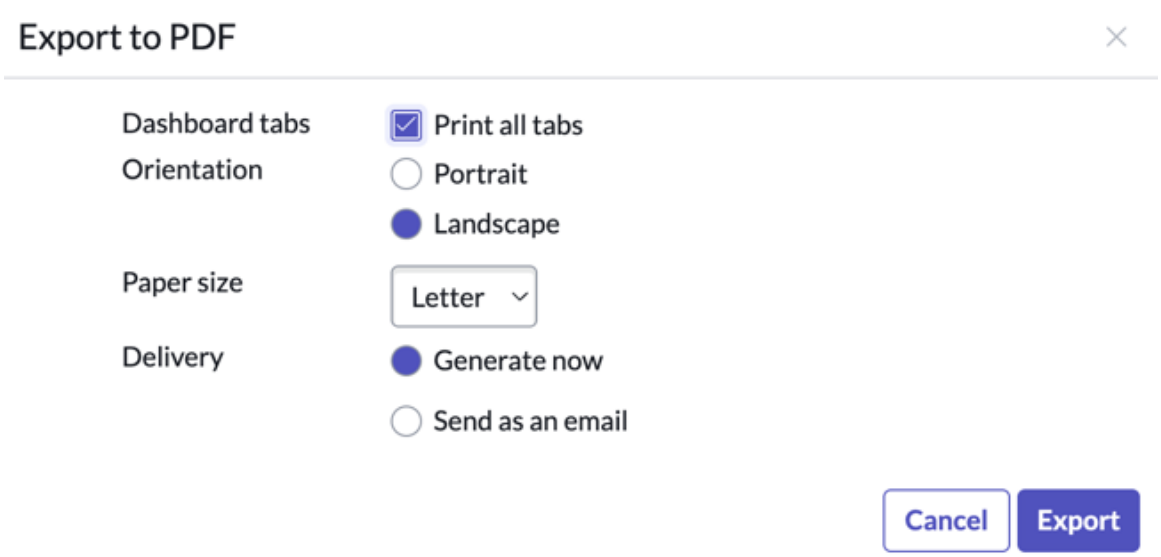
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les légendes des widgets peuvent ne pas apparaître.
- Les exportations n'incluent pas les tables de données associées aux visualisations de rapports. Vous pouvez exporter des rapports individuels séparément, y compris leurs tables de données. Pour inclure des tables de données dans des rapports planifiés, cochez **l'option Afficher la table de données** dans l'onglet Configurer du rapport dans le concepteur de rapports.
- La couleur du texte delta pour les widgets de rapport à score unique n'est pas conservée.
- Les PDF ne reflètent pas la période sélectionnée lorsque vous sélectionnez le **sélecteur Afficher la plage de dates** au niveau du widget.
- Il n'est pas possible d'exporter des tableaux de bord réactifs en tant que modèles.

Remarque :
Les PDF envoyés par e-mail peuvent ne pas être générés immédiatement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Dans le sélecteur de tableau de bord en haut à gauche, sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez exporter.
3. Cliquez sur le menu contextuel (☰), puis sélectionnez **Exporter au format PDF**.
4. Configurez vos options d'impression et de livraison.



5. Cliquez sur **Exporter**.

Résultats

Le contenu est exporté au format PDF selon les options d'impression et de livraison. Si le PDF ne génère pas, identifiez et résolvez les erreurs JavaScript.

Exporter un tableau de bord à l'aide de la fonction d'impression du navigateur

Il est possible d'exporter n'importe quel tableau de bord ou page d'accueil au format PDF à l'aide de la fonctionnalité d'impression de votre navigateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

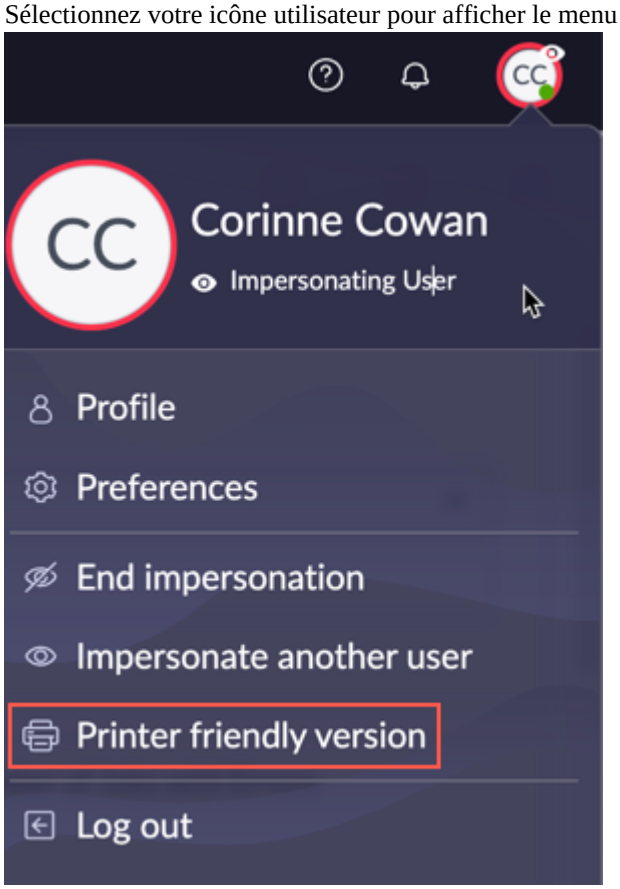
Rôles requis : aucun rôle n'est requis pour exporter des tableaux de bord au format PDF à l'aide de la fonction d'impression du navigateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'impression de votre navigateur pour exporter un PDF à la demande et pour exporter un PDF avec des répartitions appliquées. Dans les PDF planifiés, les répartitions ne sont pas appliquées aux données.

Procédure

1. Ouvrez le tableau de bord que vous souhaitez exporter.
2. Définissez les filtres interactifs.
3. Sélectionnez votre icône utilisateur pour afficher le menu Paramètres.



Un onglet de navigateur s'ouvre avec les widgets du tableau de bord empilés les uns sur les autres.

4. Dans le nouvel onglet du navigateur, sélectionnez l'onglet à imprimer, le format de page et l'orientation de la page.
5. Sélectionnez **Imprimer**.
6. Dans la boîte de dialogue Imprimer de votre navigateur, sélectionnez PDF comme destination ou sortie d'impression.

Résultats

L'onglet du tableau de bord est exporté au format PDF avec la taille de page et l'orientation de votre choix.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Copier une URL de tableau de bord réactive

Il n'est pas possible de copier une URL de tableau de bord à partir du navigateur. Vous pouvez, cependant, créer une URL qui ouvre la vue actuelle du tableau de bord, y compris les onglets et les éléments de répartition. Lorsque le lien est suivi, le cadre de la plate-forme autour du tableau de bord n'est ServiceNow pas inclus.

Avant de commencer

Rôle requis : vous devez être en mesure d'accéder au tableau de bord.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord dynamique avec l'URL que vous souhaitez copier.
3. **Facultatif :** Sélectionnez un onglet, une répartition et un élément de répartition.
4. Sélectionnez le menu contextuel ( ), puis **Copier l'URL du tableau de bord**.

Résultats

L'URL du tableau de bord est copiée dans votre presse-papiers. Certains navigateurs vous invitent à copier l'URL dans votre presse-papiers.

Que faire ensuite

Partagez l'URL avec d'autres utilisateurs.

Format de l'URL du tableau de bord

Vous pouvez créer un lien vers un Analyse des performances tableau de bord à partir de votre instance. Plusieurs paramètres d'URL permettent de spécifier des aspects du tableau de bord lorsque le lien est suivi.

Toutes les URL de tableaux de bord suivent ce format :

```
https://<instance>.service-now.com/$dashboards.do?
```

.

Remarque :

Étant donné que les tableaux de bord ne sont pas limités aux utilisateurs de Performance Analytics,

```
$dashboards.do
```

Remplace

```
$pa_dashboard
```

, bien que les deux chaînes fonctionnent dans les URL de tableau de bord.

Cette URL de base est suivie de plusieurs paramètres de requête d'URL facultatifs.

Paramètres d'URL

Paramètre	Description
sysparm_dashboard=<sys_id>	sys_id du tableau de bord à afficher.
sysparm_tab=<sys_id>	La sys_id de l'onglet du tableau de bord à afficher. Si vous ne spécifiez pas d'onglet, l'onglet le plus à gauche s'affiche. Ce paramètre s'applique uniquement s'il *sysparm_dashboard* existe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'URL (suite)

Paramètre	Description
sysparm_breakdown_source=<sys_id>	sys_id de la répartition du tableau de bord à afficher.
sysparm_element=<valeur>	sys_id ou valeur de l'élément de répartition à afficher. Ce paramètre s'applique uniquement s'il `sysparm_breakdown_source` existe également. Les valeurs sont sensibles à la casse.
sysparm_element_value=<valeur>	Valeur de l'élément sélectionné. Cette valeur peut être la sys_id d'un enregistrement référencé ou la valeur de base de données d'un choix de liste de choix. Les valeurs de base de données sont sensibles à la casse. Ce paramètre s'applique uniquement si `sysparm_element` et `syspartm_breakdown_source` existe également.
sysparm_header=<valeur>	Contrôle si l'en-tête du tableau de bord s'affiche. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Visible : l'en-tête complet est visible. • Masqué : l'en-tête complet est masqué. • Incorporé : l'en-tête est visible, mais seules les options **Actualiser**, **Réinitialiser les filtres** et **Exporter au format PDF** sont visibles.
sysparm_breakdown=<valeur>	Contrôle si la répartition du tableau de bord s'affiche. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Visible : la répartition complète est visible, y compris la source et l'élément. • Masqué : la répartition complète est masquée. • Embedded — Seul l'élément de répartition est visible. • Lecture seule : la répartition est visible, mais l'utilisateur ne peut pas modifier la façon dont le filtre est configuré.

Traduction automatique

Activer la mise à jour en temps réel pour les widgets de rapports à score unique

Les mises à jour en temps réel garantissent que les utilisateurs qui consultent un tableau de bord réactif disposent toujours des informations les plus à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : vous devez disposer des droits de modification sur le tableau de bord dans lequel le widget a été ajouté.

Quatre types d'agrégation sont disponibles pour les rapports à score unique : Nombre, Moyenne, Somme et Nombre distinct. La mise à jour en temps réel n'est disponible que pour les widgets de score unique qui utilisent l'agrégation **Nombre** .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La mise à jour en temps réel ne fonctionne pas pour les widgets de rapport à score unique sur les tableaux de bord réactifs dans les cas suivants :

- Lorsque la source du rapport est une vue de base de données, l'utilisateur doit cliquer sur l'icône Actualiser sur le widget pour mettre à jour le score. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Vues de base de données .
- La visibilité du domaine n'est pas prise en charge dans les rapports en temps réel. Seuls le domaine affecté de l'utilisateur et sa hiérarchie de domaines ainsi que le domaine global sont pris en charge.
- Lorsque la visualisation comporte des conditions de remontée pas à pas, le rapport à score unique n'est pas mis à jour lorsqu'il y a un changement connexe dans la table étendue. L'observateur d'enregistrements envoie uniquement des mises à jour sur la table de base du rapport. Pour plus d'informations, consultez l'article de la base de connaissances KB0868215 .
- Lorsqu'une règle métier qui utilise la méthode `current.update()` se déclenche lors de l'insertion/de la mise à jour, le rapport de score unique s'incrémente de deux au lieu de un. Pour plus d'informations, consultez l'article de la base de connaissances KB0693812 .
- Les conditions ajoutées ou modifiées par les règles métier des requêtes ne sont pas respectées dans la génération de rapports en temps réel.

  Étant donné que les règles métier de requête modifient immédiatement les conditions de requête pour un utilisateur spécifique, le cadre de travail de l'observateur d'enregistrements utilisé pour les mises à jour en temps réel ne déclenche pas les règles métier de requête.
- Lorsqu'un widget utilise le filtre `Groupe d'affectation - est (dynamique) - L'un de mes groupes`, le widget ne se met pas à jour en temps réel. Pour plus d'informations, consultez l'article de la base de connaissances KB0749987 .
- La mise à jour de l'heure du rapport à score unique n'est pas prise en charge sur les tables de rotation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez activer la mise à jour en temps réel pour les widgets à score unique sur les tableaux de bord.

Procédure

1. Accédez au tableau de bord dans lequel le widget de score unique a été ajouté.
2. Cliquez sur l'icône Ajouter des widgets ( ) pour mettre le tableau de bord en mode d'édition.
3. Pointez sur le widget, puis cliquez sur l'icône d'engrenage ( ).
4. Sélectionnez **Afficher les mises à jour en temps réel** , puis cliquez sur **Terminé**.
5. Cliquez sur le signe plus ( ) pour quitter le mode d'édition du tableau de bord.

   L'icône temps réel ( ) est ajoutée au widget. Cette icône est visible en permanence, même lorsque le score ne change pas.

Résultats

Lorsque la valeur d'une visualisation de score unique change, le changement est reflété sur le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier le propriétaire d'un tableau de bord réactif

Le propriétaire d'un tableau de bord peut le modifier et le partager avec d'autres utilisateurs.

Avant de commencer

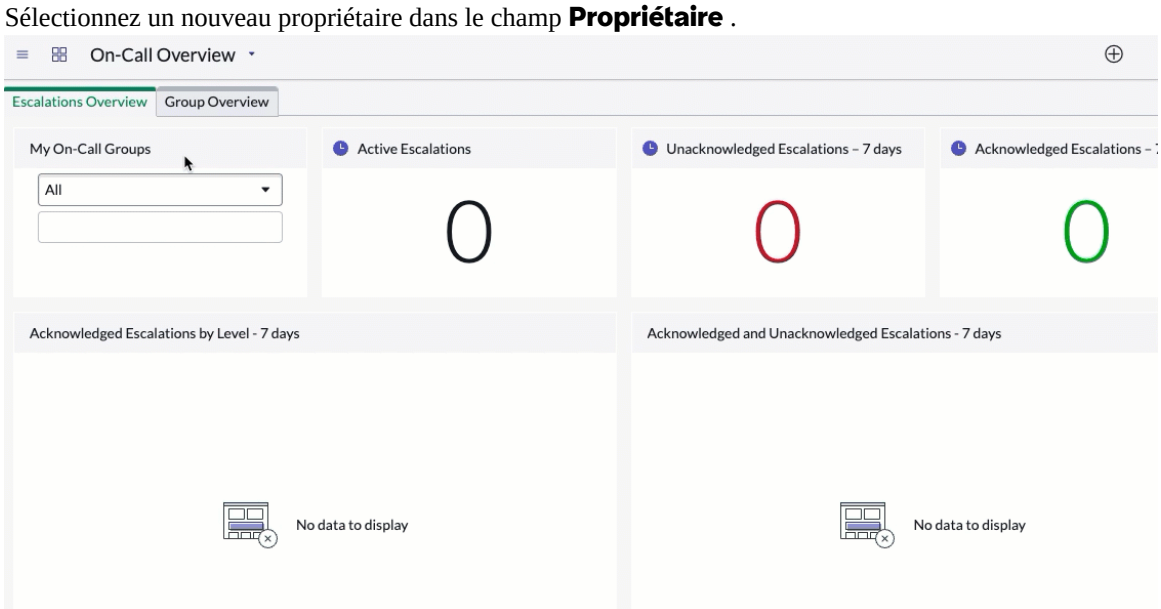
Rôle requis : seuls les utilisateurs disposant du rôle dashboard_admin ou admin peuvent changer un propriétaire de tableau de bord.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour savoir à qui appartient un tableau de bord, accédez à pa_dashboards_list.do et recherchez le tableau de bord.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Ouvrez le tableau de bord dont vous souhaitez modifier le propriétaire.
3. Cliquez sur le menu contextuel ( ) et sélectionnez **Propriétés du tableau de bord**.
4. Sélectionnez un nouveau propriétaire dans le champ **Propriétaire** .



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Partager un tableau de bord réactif

Modifier un tableau de bord réactif

Différences entre les pages d'accueil et les tableaux de bord réactifs

Les pages d'accueil sont en train d'être déconseillées. Presque toutes les fonctionnalités associées aux pages d'accueil sont disponibles dans des tableaux de bord réactifs. Les tableaux de bord réactifs vous permettent de déterminer la taille des éléments individuels, de créer plusieurs onglets et de les partager avec d'autres utilisateurs.

Fonctionnalités des tableaux de bord réactifs

Onglets

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les pages d’accueil ne prennent en charge qu’un seul écran d’affichage. Les onglets vous permettent de segmenter le contenu de manière logique sur plusieurs écrans. Pour plus d'informations, consultez Modifier un tableau de bord réactif.

Partage

Le partage d’un tableau de bord avec d’autres utilisateurs crée une vue partagée des données que vous pouvez utiliser pour collaborer. Vous pouvez donner à d’autres utilisateurs des droits d’affichage ou à la fois des droits d’affichage et de modification. Pour plus d'informations, consultez Partager un tableau de bord réactif.

Mise en page réactive

La mise en page réactive vous permet de redimensionner les éléments du tableau de bord plutôt que de laisser leur taille régie par une mise en page préconfigurée.

Chargement différé

Les éléments des tableaux de bord dynamiques se chargent lorsque vous faites défiler vers le bas pour les afficher, plutôt que de se charger dès que vous ouvrez le tableau de bord ou l’onglet Tableau de bord. Cela améliore les performances du tableau de bord.

Éléments non pris en charge sur les tableaux de bord réactifs

Les tableaux de bord réactifs ne prennent pas en charge les fonctionnalités de page d’accueil suivantes :

Widgets de notes autocollantes

Le widget de pense-bêtes est déconseillé.

Actualisation automatique

Bien que l’actualisation entièrement automatique ne soit pas disponible sur les tableaux de bord réactifs, les utilisateurs peuvent actualiser les composants individuels du tableau de bord et, bien sûr, actualiser toute la fenêtre du navigateur.

Redimensionnement vertical automatique des widgets de liste

Sur les pages d’accueil, les visualisations de liste sont automatiquement redimensionnées en fonction de la longueur de la liste. Sur les tableaux de bord réactifs, les listes disposent de barres de défilement verticales si nécessaire.

Exporter au format PDF

Les tableaux de bord exportés au format PDF n’incluent pas la mise en page du tableau de bord. Les éléments du tableau de bord sont empilés les uns sur les autres et occupent toute la largeur de la page. Pour plus d'informations, consultez Exporter un tableau de bord réactif au format PDF.

Tableau de bord par défaut pour les rôles

Bien que vous puissiez définir un tableau de bord par défaut pour des utilisateurs individuels ou des groupes, il n’est pas possible de définir un tableau de bord réactif par défaut pour tous les utilisateurs ayant le même rôle.

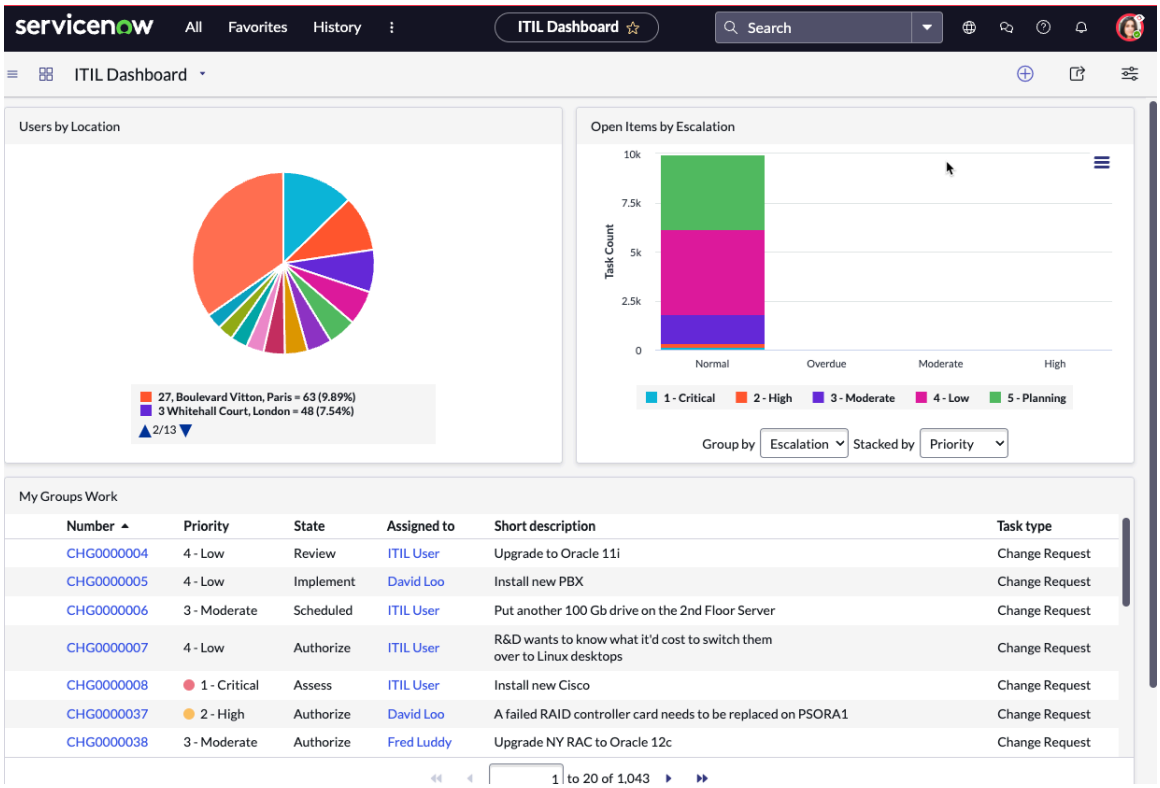
Pages d’accueil prédéfinies

Il existe deux cas concernant les pages d’accueil fournies avec un ServiceNow® produit tel qu’un pack de contenu ou une solution. Dans la plupart des cas, il existe déjà une version de tableau de bord de ces pages d’accueil. Toutefois, si vous avez personnalisé l’une de ces fonctionnalités supplémentaires de tableaux de bord, vous devez la convertir en un tableau de bord réactif.

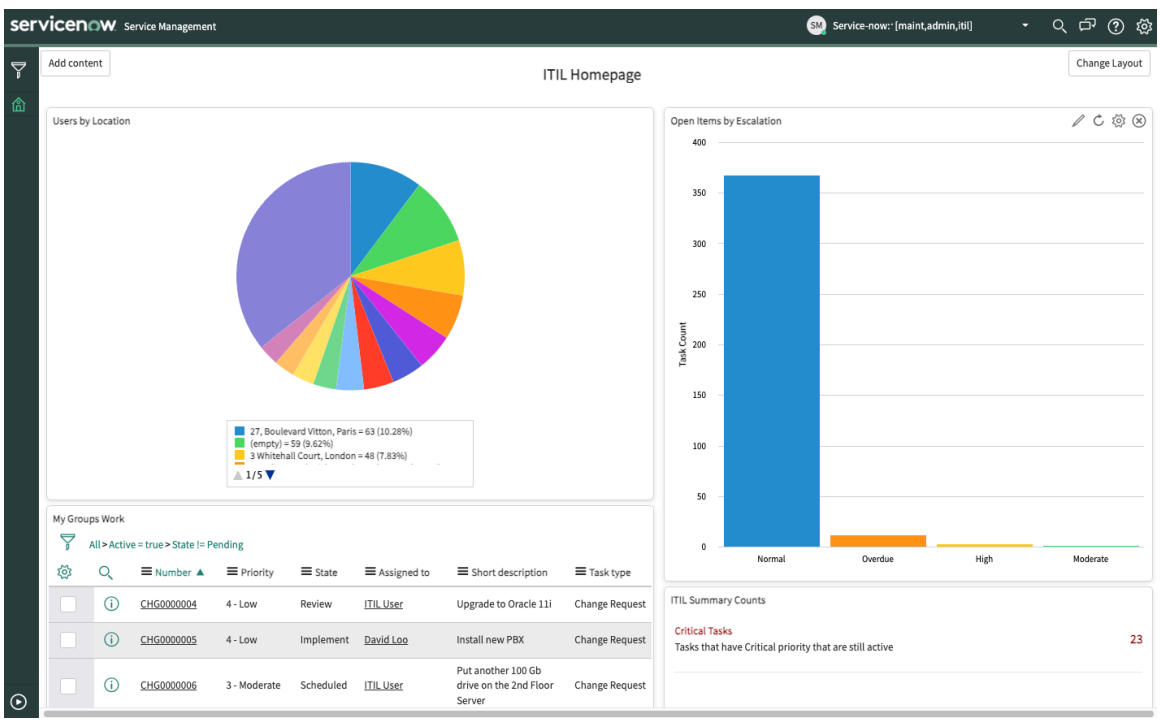
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de tableau de bord



Exemple de page d'accueil



Utiliser des tableaux de bord non réactifs

À compter de cette Utah version, les tableaux de bord non réactifs ne sont plus disponibles.

Lors de la mise à niveau, les tableaux de bord non réactifs sont convertis en tableaux de bord réactifs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Définir des tableaux de bord réactifs comme votre page d'accueil

Vous pouvez définir des tableaux de bord plutôt que des pages **d'accueil comme page d'accueil**. Avec ce paramètre, le dernier tableau de bord que vous avez sélectionné s'affiche lorsque vous sélectionnez le logo dans le coin supérieur gauche de la plateforme.

Avant de commencer

Remarque :
Si Next Experience cette option est activée, les instructions de cette page ne s'appliquent pas. Pour plus d'informations sur Next Experience les pages de destination, consultez Explorer votre page de destination par défaut et Configurer une page de démarrage sélectionnée par l'utilisateur.

Rôle requis : utilisateur.

Important :

La fonctionnalité des pages d'accueil, qui organise les informations de votre instance pour raconter une histoire sur vos données, se trouve dans les tableaux de bord sur les nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau avec Next Experience cette option activée, les utilisateurs peuvent afficher les pages d'accueil existantes si elles disposent d'une URL directe, mais ils ne peuvent pas les créer ni les modifier. Les tableaux de bord réactifs et Analytics Center les tableaux de bord prennent en charge la fonctionnalité de la page d'accueil.

Utilisez l'outil d'aide à la dépréciation de Page d'accueil pour convertir les pages d'accueil de votre instance en tableaux de bord réactifs.

Pour en savoir plus, consultez :

- Tableaux de bord dans le centre d'analyse.
- Travailler avec des tableaux de bord réactifs.

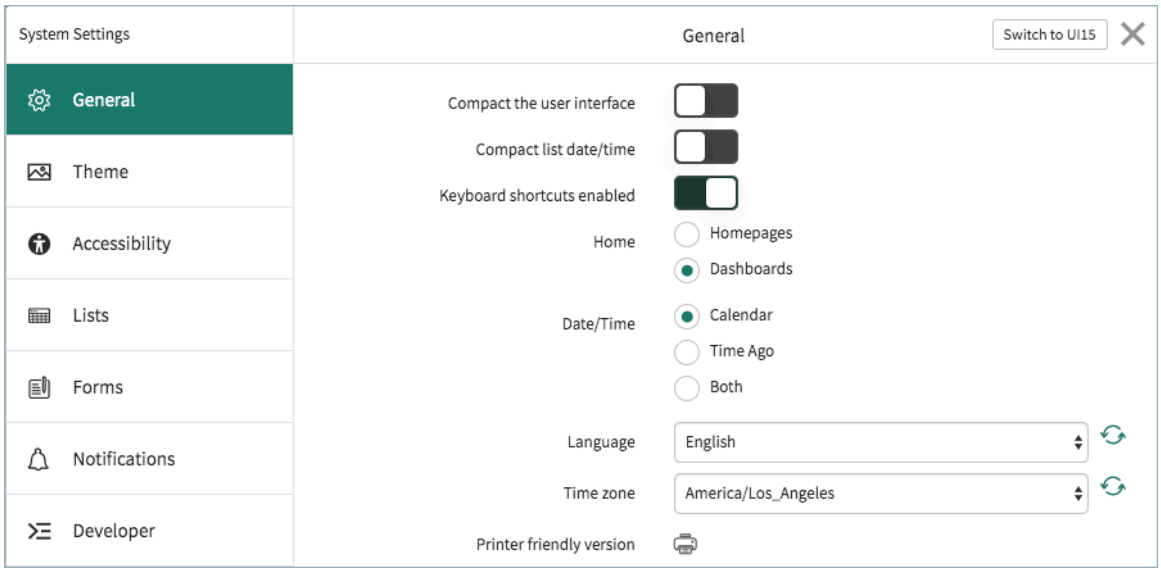
Lorsque les tableaux de bord sont définis en tant que **page d'accueil**, le tableau de bord le plus récemment sélectionné est toujours chargé. Vous ne pouvez pas spécifier de tableau de bord comme **votre page d'accueil**. Marquez un tableau de bord comme favori pour y accéder facilement.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône d'engrenage ( ) pour accéder aux paramètres système.
2. Dans l'onglet Général, sélectionnez **Tableaux de bord** dans la section **Accueil** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous accédez à **Libre-service** > **Tableaux de bord** ou sélectionnez le logo de votre entreprise, le dernier tableau de bord que vous avez sélectionné apparaît.

Demander un service d'analyse

Demandez des services associés aux tableaux de bord, par exemple pour demander un nouveau tableau de bord ou l'accès à un tableau de bord existant.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à l'un des **Tous** > **Libre-service** > **Catalogue de services** ou **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
2. Si vous avez accédé au Service Portal, sélectionnez **Commander quelque chose**.
3. Sélectionnez la catégorie **Pouvons-nous vous aider ?.**
4. Sélectionnez **Demande d'analyse**.
5. Sélectionnez le **type de demande**, par exemple **Demander l'accès au tableau de bord**, **Modifier un tableau de bord** ou **Signaler un problème**.
6. **Facultatif :** Si vous soumettez la demande pour un autre utilisateur, cochez la case **Demande au nom d'un autre utilisateur** et sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous effectuez la demande.
7. Fournissez des détails supplémentaires sur votre demande, tels que le nom du tableau de bord et une description des changements que vous souhaitez apporter.
   Les champs disponibles dépendent du type de demande.
   Une notification est automatiquement envoyée à l'utilisateur demandeur.

Que faire ensuite

Une fois la demande soumise, l'équipe d'analyse est chargée d'examiner et d'implémenter les changements demandés.

Répondre à une demande d'analyse

Les demandes de service d'analyse sont affectées au groupe d'analyse qui peut examiner les demandes et y répondre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Au moins un utilisateur doit être membre du groupe d'analyse.

Rôle requis :

- Prestataire — itil et pa_admin. L'utilisateur exécutable doit être membre du groupe d'analyse qui accorde automatiquement ces rôles.
- Approbateur — ITIL et approver_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de services** > **Tâches de mon groupe**.
2. Sélectionnez une demande.
3. Si la demande vise à accorder l'accès à un tableau de bord, sélectionnez le **tableau de bord** auquel cette demande s'applique.
4. Sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs comme **approbateur de la demande**.
   Cet approbateur ne doit pas être membre du groupe d'analyse.

   Remarque :
   Aucune approbation n'est requise lorsque le type de demande est **Signaler un problème**.

5. L'approbateur peut alors approuver la demande.
   a. Accédez à la **Libre-service** > **Mes approbations**.
   b. Sélectionnez l'approbation de la demande.
   c. Cliquez sur **Approuver**.
   Si l'approbateur rejette l'approbation, la demande est fermée automatiquement. Si l'approbateur sélectionne une option autre qu'Approuvé ou Rejeté, l'utilisateur prestataire peut fermer la demande en définissant **l'état** sur **Fermé ignoré** ou **Fermé incomplet**.
   Une fois la demande approuvée, ou si aucune approbation n'était requise, une tâche est créée pour l'équipe d'analyse. Accédez à la liste connexe **Tâches** sur l'enregistrement de demande pour afficher la tâche. Une notification par e-mail est envoyée à l'équipe d'analyse.
6. Une fois que l'approbateur a approuvé la demande, effectuez les changements demandés pour répondre à la demande.
   Consultez la documentation des tableaux de bord pour savoir comment modifier les tableaux de bord et les autorisations de tableaux de bord.
7. Mettez à jour **l'état** de la tâche sur **Fermé terminé**.
   L'état de la demande est mis à jour automatiquement lorsque la tâche est fermée. Une notification par e-mail est envoyée à l'utilisateur demandeur pour l'informer que les changements demandés sont terminés.

Information associée

Créer et utiliser des tableaux de bord

Partager un tableau de bord réactif

Activer le module d'extension Self-Service Portal for Analytics

Vous pouvez activer le module d'extension Self-Service Portal for Analytics (com.snc.pa.bi_service) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le portail en libre-service pour l'analyse active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour Portail en libre-service pour l'analyse

Module d'extension	Description
Analyse des performances [com.snc.pa]	Fonctionnalités de base de Performance Analytics

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Administration des tableaux de bord

Découvrez comment administrer des tableaux de bord, notamment comment regrouper des tableaux de bord, comment déplacer un tableau de bord avec un ensemble de mises à jour et comment résoudre les problèmes d'autorisations.

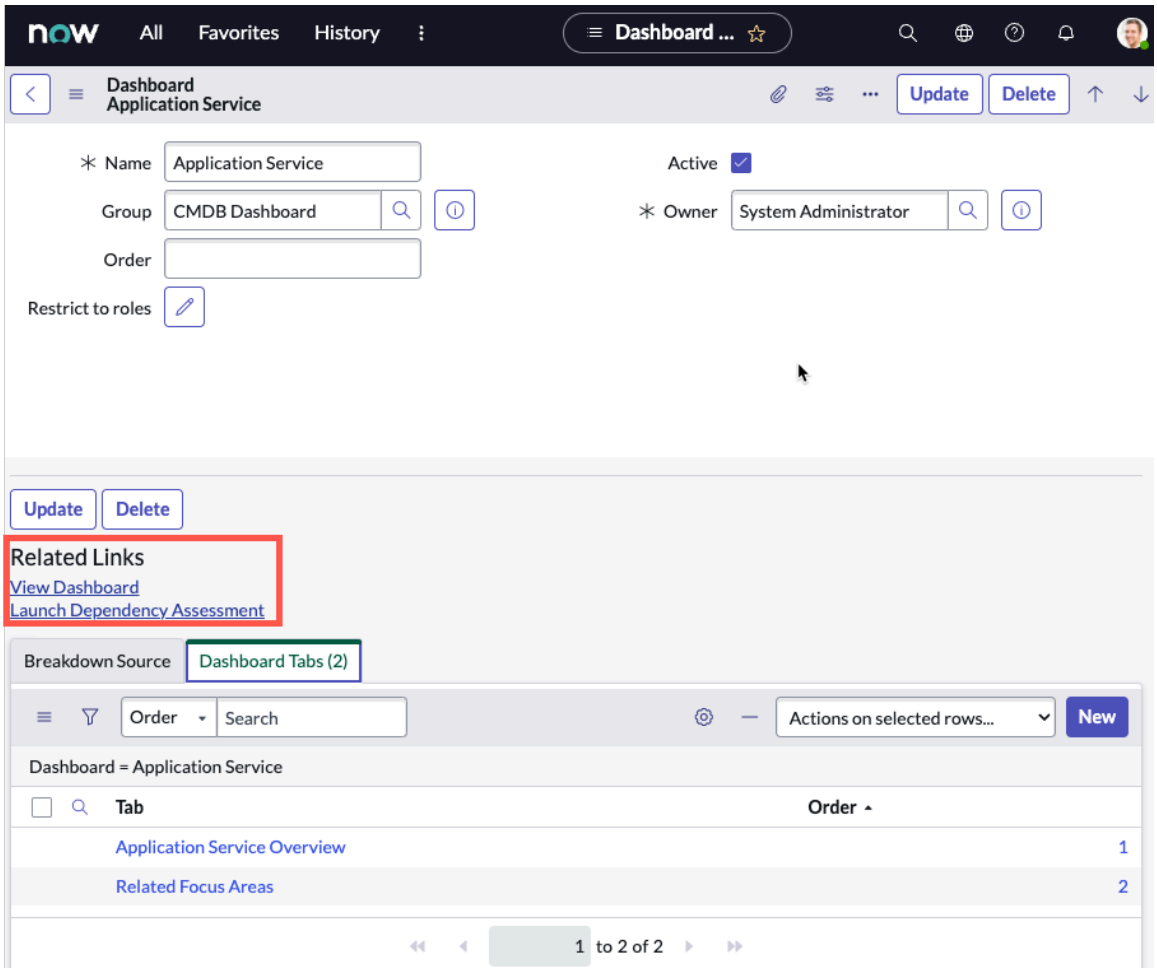
Les utilisateurs disposant du rôle dashboard_admin ont un accès complet, y compris des autorisations d'affichage, de modification, de suppression et de partage sur tous les tableaux de bord d'une instance, y compris sur tous les tableaux de bord inactifs. Pour afficher une liste de tous les tableaux de bord dans une instance, accédez à **Analyse des performances** > **Système** > **Administration du tableau de bord**. Cliquez sur le nom d'un tableau de bord pour afficher son formulaire.

Les champs du formulaire du tableau de bord sont décrits dans Créer ou configurer un tableau de bord réactif. Utilisez les liens connexes pour :

- Générer des métadonnées de tableau de bord
- Afficher le tableau de bord
- Lancer l'évaluation des dépendances

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Explorer et gérer les tableaux de bord

Identifiez rapidement les relations entre Analyse des performances les éléments, tels que les tableaux de bord, les rapports et les indicateurs. Chaque onglet de tableau de bord dispose de filtres interactifs personnalisés qui vous permettent d'affiner les informations affichées sur le tableau de bord.

Exemple Explorer les tableaux de bord

Pour afficher tous les indicateurs automatisés associés au groupe de tableaux de bord Incident en fonction de la table Incident :

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Console d'administration**
2. Sélectionnez **Dashboards (Tableaux de bord)** dans la vignette Explore and Manage (Explorer et gérer).
3. Sélectionnez Dashboard Groups and Incident (Groupes de tableaux de bord et incident) dans les deux premières listes.
4. Sélectionnez l'onglet **Indicateurs** .
5. Dans la liste **Indicateur — Table** , sélectionnez **Incident** pour afficher uniquement les indicateurs de la table Incident.
6. Dans la liste **Type** , sélectionnez **Automatisé** pour afficher uniquement les indicateurs automatisés de la table Incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

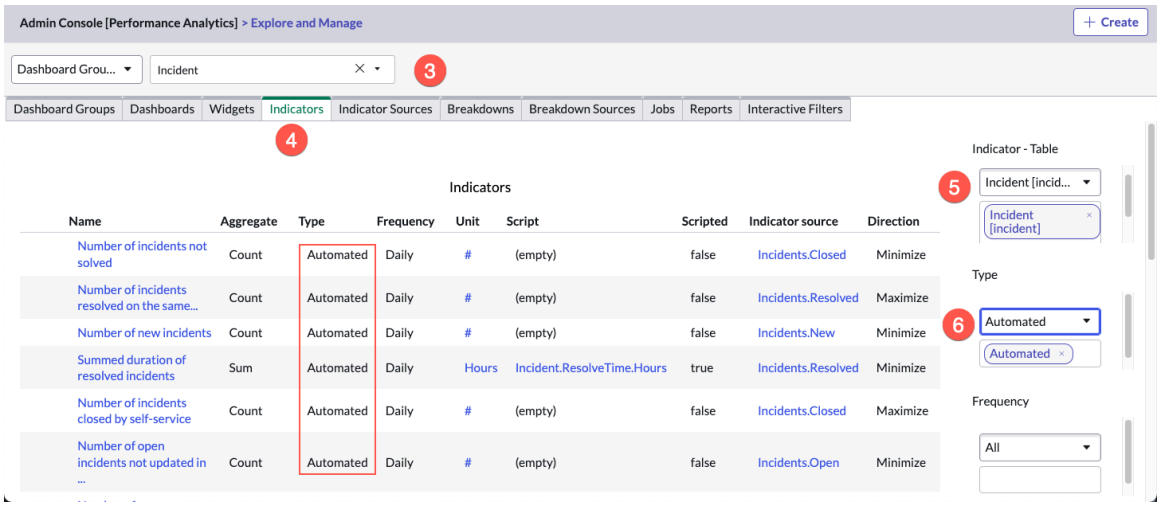


Tableau de bord et groupes de tableaux de bord

Cliquez sur **Tableau de bord** ou sur **Groupes de tableaux de bord** pour afficher un tableau de bord fournissant des informations sur les éléments essentiels de Performance Analytics dans votre instance :

Groupes de tableaux de bord

Une liste de tous les groupes de tableaux de bord dans votre instance. Cet onglet a le focus si vous sélectionnez **Groupes de tableaux de bord** dans la console d'administration. Les tableaux de bord qui n'ont pas de groupe spécifié sont regroupés dans le groupe **Autre**.

Utilisez le filtre **Visibilité** pour afficher tous les groupes de tableaux de bord, les groupes de tableaux de bord visibles par tous ou les groupes de tableaux de bord limités à des groupes et utilisateurs spécifiés.

Tableaux de bord

Une liste de tous les tableaux de bord de votre instance triés par groupe. Développez le groupe pour afficher les tableaux de bord individuels. Cliquez sur le nom du tableau de bord pour en afficher les détails et en modifier les détails. Cet onglet a le focus si vous sélectionnez **Tableaux de bord** dans la console d'administration.

Filtres:

- Active : choisissez **Tout**, Active=**True** ou Active=**False**.
- Propriétaire du tableau de bord : choisissez **Tout** ou sélectionnez un ou plusieurs propriétaires dans une liste.

Widgets

Une liste de tous les widgets utilisés dans les tableaux de bord de votre instance.

Filtres:

- Type : choisissez **All (Tous)** ou filtrez en fonction d'un ou de plusieurs types de widgets. Consultez la section Widgets Performance Analytics.
- Visualisation : choisissez **Tout** ou filtrez sur un ou plusieurs types de visualisation de rapport dans une liste.

Indicateurs

Une liste de tous les indicateurs utilisés dans les tableaux de bord de votre instance. Filtres : vous pouvez filtrer la liste selon la **table d'indicateurs**, le **type**, la **fréquence**, la **source**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'indicateur, **les unités**, la **direction**, le **scripté** et le **type d'agrégation**. Cliquez sur le nom de **l'indicateur** ou de la **source d'indicateur** pour en afficher les détails et en modifier les détails. Pour plus d'informations, consultez Indicateurs Performance Analytics.

Sources d'indicateurs

Une liste de toutes les sources d'indicateurs dans votre instance. Vous pouvez filtrer la liste en fonction **de la table d'indicateurs** et de **la fréquence**. Cliquez sur le nom de la **source d'indicateur** pour afficher et modifier ses détails. Pour plus d'informations, consultez Sources d'indicateurs.

Répartitions

Une liste de toutes les répartitions dans votre instance. Vous pouvez filtrer la liste sur une ou plusieurs **tables de répartition**. Cliquez sur les noms de la répartition et de la source de répartition pour afficher et modifier leurs détails. Pour plus d'informations, consultez Répartitions de Performance Analytics.

Sources de répartition

Liste de toutes les sources de répartition dans votre instance. Vous pouvez filtrer la liste sur une ou plusieurs **tables de répartition**. Cliquez sur le nom de la source de répartition pour afficher et modifier ses détails. Pour plus d'informations, consultez Définir une source de répartition.

Tâches

Une liste de toutes les tâches créées dans votre instance. La colonne **Exécuter** indique la fréquence d'exécution de la tâche. La colonne **Durée** indique le temps nécessaire à la tâche la dernière fois qu'elle s'est exécutée. La liste indique également si la tâche est **active**. Cliquez sur le nom de la tâche pour en afficher les détails. Pour plus d'informations, consultez Configurer un indicateur de tâche.

Rapports

Une liste de tous les rapports créés sur votre instance. Vous pouvez filtrer la liste sur une ou plusieurs tables de rapports et un ou plusieurs types de rapports. Cliquez sur le titre d'un rapport pour en afficher les détails. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer une visualisation de rapport.

Filtres interactifs

Une liste de tous les filtres interactifs configurés sur votre instance. Vous pouvez filtrer les tables et les champs sur lesquels le filtre interactif est basé et un ou plusieurs types de contrôles d'interface utilisateur. Cliquez sur le **bouton Rechercher un nom** pour afficher et modifier les détails du filtre interactif. Pour plus d'informations, voir Filtres interactifs.

Information associée

Navigation dans l'arborescence

Ajouter un message personnalisé à un tableau de bord réactif

Ajoutez un message en haut d'un tableau de bord réactif avec ou sans lien vers une nouvelle page.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou être le propriétaire du tableau de bord auquel vous souhaitez ajouter un message.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord**.
2. Ouvrez le tableau de bord que vous souhaitez modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le menu du tableau de bord ( ), sélectionnez Propriétés du tableau de bord.

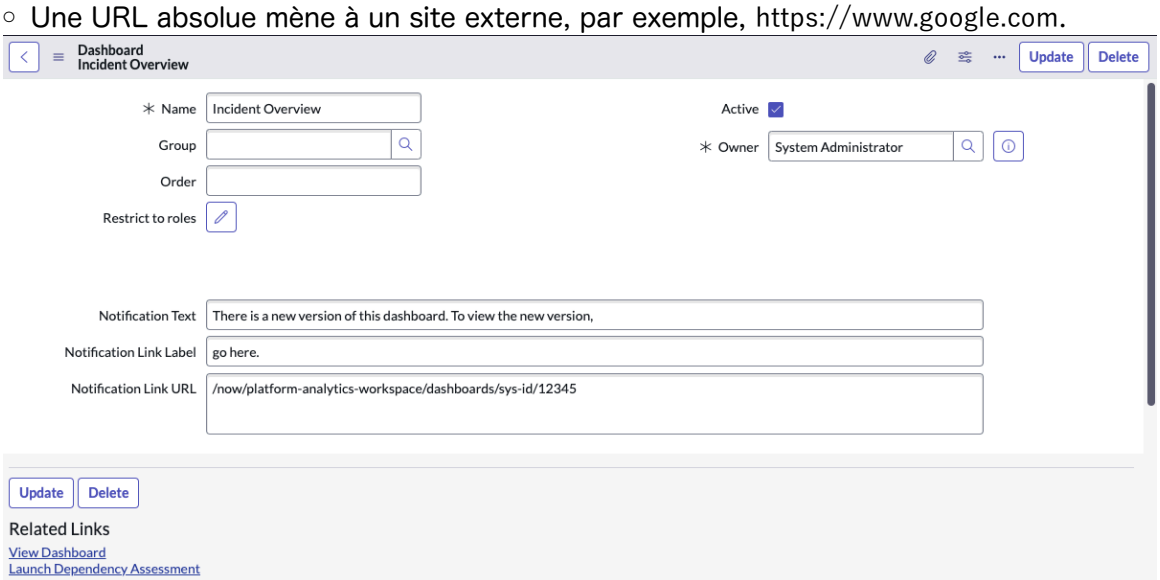
4. Sur le formulaire du tableau de bord, sélectionnez le menu Propriétés supplémentaires ( ), puis choisissez **Configurer** > **Mise en page**.

5. Déplacez ces champs de Disponible vers Sélectionné, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   - Étiquette du lien de notification
   - URL du lien de notification
   - Texte de notification

6. Ajoutez un message dans le champ Texte de la notification.
   Par exemple, il existe une nouvelle version de ce tableau de bord. Pour afficher la nouvelle version, .

7. Ajoutez du texte de lien hypertexte dans le champ Étiquette du lien de notification.
   Par exemple, Aller ici.

8. Fournissez une URL relative ou absolue vers la page associée au lien hypertexte.
   - Un lien relatif est une page dans l'instance ServiceNow. Par exemple, /now/platform-analytics-workspace/dashboards/sys-id/12345 ouvre un tableau de bord dans la Analyse de la plateforme bibliothèque avec le sys_ID 12345. Le lien relatif commence par une barre oblique et inclut le chemin d'accès après le nom de l'instance.
   - Une URL absolue mène à un site externe, par exemple, https://www.google.com.



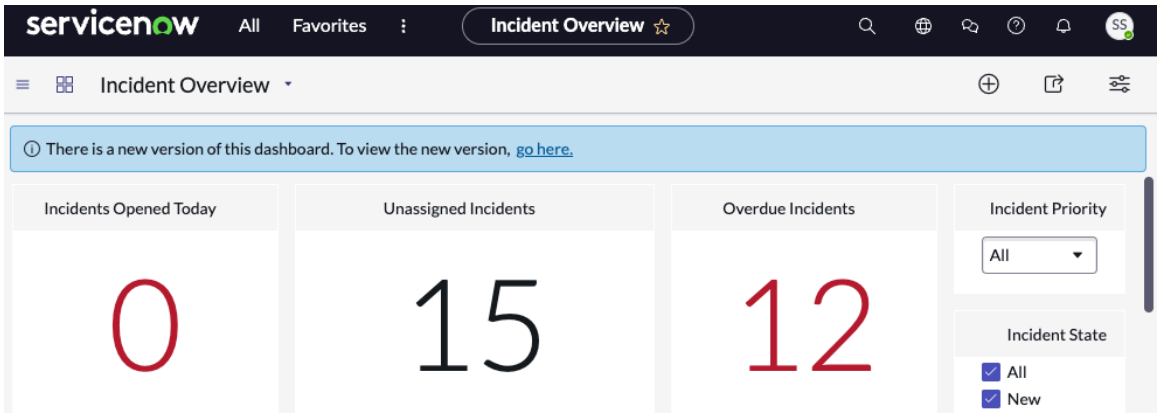
9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le tableau de bord s'ouvre avec le message personnalisé sous le nom du tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Définir les tableaux de bord comme page d'accueil pour tous les utilisateurs

Bien qu'il soit possible pour des utilisateurs individuels de définir des tableaux de bord plutôt que des pages d'accueil, vous pouvez également définir des tableaux de bord comme page d'accueil pour tous les utilisateurs. Par défaut, le tableau de bord le plus récent qu'un utilisateur a visité est le tableau de bord qu'il voit lorsqu'il se connecte à ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Important :

La fonctionnalité des pages d'accueil, qui organise les informations de votre instance pour raconter une histoire sur vos données, se trouve dans les tableaux de bord sur les nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau avec Next Experience cette option activée, les utilisateurs peuvent afficher les pages d'accueil existantes si elles disposent d'une URL directe, mais ils ne peuvent pas les créer ni les modifier. Les tableaux de bord réactifs et Analytics Center les tableaux de bord prennent en charge la fonctionnalité de la page d'accueil.

Utilisez l'outil d'aide à la dépréciation de Page d'accueil pour convertir les pages d'accueil de votre instance en tableaux de bord réactifs.

Pour en savoir plus, consultez :

- Tableaux de bord dans le centre d'analyse.
- Travailler avec des tableaux de bord réactifs.

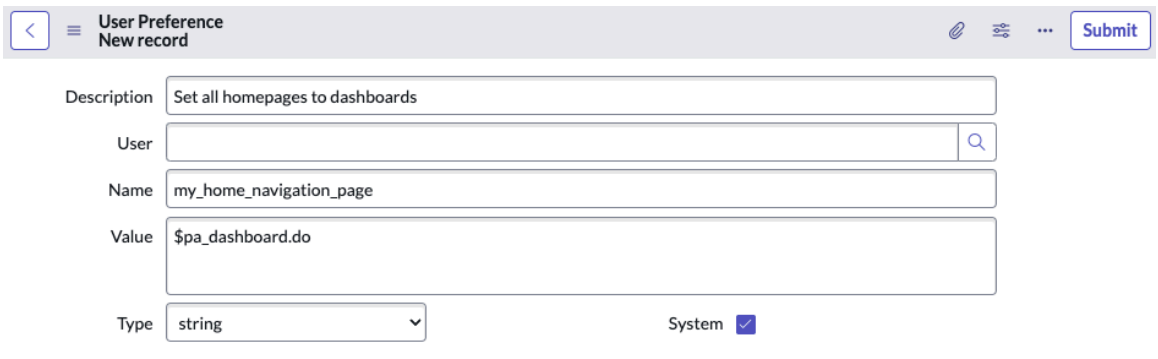
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Créez une préférence utilisateur avec le nom `my_home_navigation_page`.
3. Attribuez la description à la préférence `Définir toutes les pages d'accueil sur tableaux de bord`.
4. Cochez la case **Système** pour créer une valeur par défaut à l'échelle de l'instance.
5. Laissez le champ **Utilisateur** vide.
   Les étapes 4 et 5 rendent la préférence universelle.
6. Définissez le **type** sur `chaîne`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Définissez la valeur sur $pa_dashboard.do.
8. Sélectionnez



Envoyer.

Résultats
Tous les utilisateurs accèdent au dernier tableau de bord qu'ils ont visité lorsqu'ils se connectent à ServiceNow.

Que faire ensuite
Définissez un tableau de bord spécifique comme page d'accueil pour tous les utilisateurs.

Organiser les tableaux de bord en groupes

Affectez des tableaux de bord à des groupes afin que les utilisateurs puissent trouver plus facilement les tableaux de bord souhaités. Les groupes de tableaux de bord déterminent la façon dont les tableaux de bord s'affichent dans le sélecteur de tableau de bord lorsque vous accédez à **Libre-service** > **Tableaux de bord**. Vous pouvez également ajouter des autorisations d'affichage aux groupes de tableaux de bord.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, pa_admin ou pa_power_user.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les autorisations sur les groupes de tableaux de bord s'appliquent à tous les tableaux de bord de ce groupe.

Remarque :

- Les autorisations d'affichage sur un tableau de bord individuel remplacent les autorisations définies au niveau du groupe de tableaux de bord.
- Les autorisations de modification sur un tableau de bord peuvent affecter ou remplacer les autorisations de groupe de tableaux de bord.
- Les autorisations de groupe de tableaux de bord n'apparaissent pas dans le panneau de partage du tableau de bord.

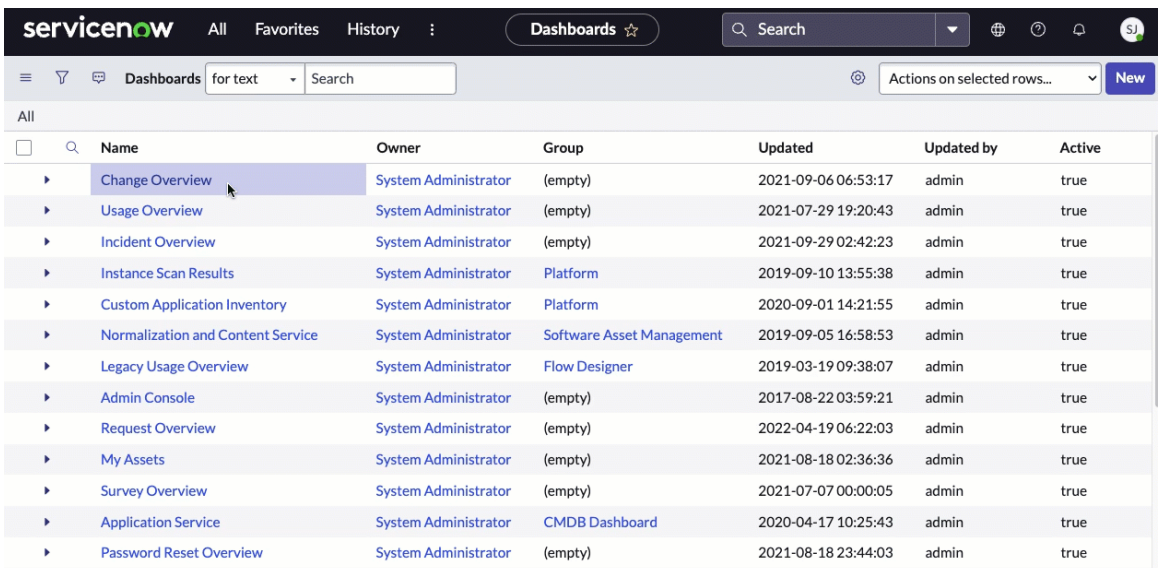
Pour afficher des groupes individuels dans le sélecteur de tableau de bord, ajoutez le paramètre sysparm_group= suivi du nom du groupe à l'URL du tableau de bord. Par exemple, pour afficher uniquement un groupe de tableaux de bord nommé incident, utilisez l'URL https://<instance>/$dashboards.do ?sysparm_group=incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Système** > **Administration du tableau de bord**.
   Examinez les regroupements de tableaux de bord actuels à l'aide de la colonne **Groupe** . Les tableaux de bord auxquels aucun groupe n'est affecté s'affichent (vides) dans la colonne **Groupe** . Dans la vue d'ensemble du tableau de bord, ces tableaux de bord sont regroupés sous la rubrique Autre.
2. Sélectionnez le nom du tableau de bord que vous souhaitez ajouter à un groupe pour ouvrir son formulaire.
3. Dans le champ **Groupe** , utilisez l'icône de recherche ( ) pour sélectionner un groupe auquel ajouter le tableau de bord.
   Sélectionnez un groupe de tableaux de bord existant ou sélectionnez **Nouveau** pour créer un groupe de tableaux de bord.



Name	Owner	Group	Updated	Updated by	Active
Change Overview	System Administrator	(empty)	2021-09-06 06:53:17	admin	true
Usage Overview	System Administrator	(empty)	2021-07-29 19:20:43	admin	true
Incident Overview	System Administrator	(empty)	2021-09-29 02:42:23	admin	true
Instance Scan Results	System Administrator	Platform	2019-09-10 13:55:38	admin	true
Custom Application Inventory	System Administrator	Platform	2020-09-01 14:21:55	admin	true
Normalization and Content Service	System Administrator	Software Asset Management	2019-09-05 16:58:53	admin	true
Legacy Usage Overview	System Administrator	Flow Designer	2019-03-19 09:38:07	admin	true
Admin Console	System Administrator	(empty)	2017-08-22 03:59:21	admin	true
Request Overview	System Administrator	(empty)	2022-04-19 06:22:03	admin	true
My Assets	System Administrator	(empty)	2021-08-18 02:36:36	admin	true
Survey Overview	System Administrator	(empty)	2021-07-07 00:00:05	admin	true
Application Service	System Administrator	CMDB Dashboard	2020-04-17 10:25:43	admin	true
Password Reset Overview	System Administrator	(empty)	2021-08-18 23:44:03	admin	true

4. **Facultatif :** Ouvrez le formulaire du groupe de tableaux de bord pour modifier ses autorisations.

   (Optional) Seules les autorisations d'affichage peuvent être définies sur les groupes de tableaux de bord.

   Les groupes de tableaux de bord utilisent des autorisations de plateforme standard. Pour plus d'informations, consultez Règles de la liste de contrôle d'accès .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Comment les autorisations de tableau de bord et de groupe de tableaux de bord interagissent sur les tableaux de bord réactifs

Les autorisations de tableau de bord, de groupe et de tableau de bord ne s'ajoutent pas. Selon la façon dont les autorisations sont définies dans un tableau de bord, les autorisations de groupe de tableaux de bord peuvent ne pas s'appliquer.

Si un tableau de bord appartient à un groupe de tableaux de bord, toutes les autorisations d'affichage définies sur le tableau de bord remplacent toutes les autorisations d'affichage sur le groupe de tableaux de bord. Les autorisations au niveau du groupe de tableaux de bord ne sont pas visibles dans le panneau **Partager** d'un tableau de bord. Lorsque vous modifiez les autorisations d'affichage d'un tableau de bord dans un groupe, examinez toujours les autorisations de groupe de tableaux de bord pour vous assurer que les utilisateurs ne perdent pas l'accès. Pour plus d'informations, consultez Scénarios d'autorisations de tableaux de bord.

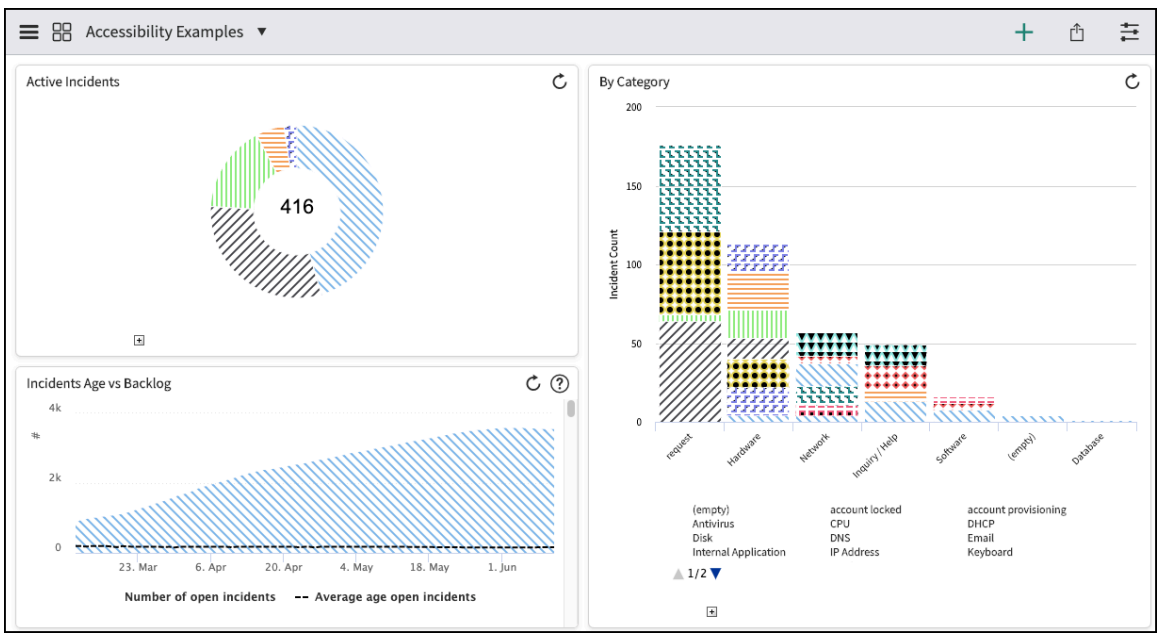
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, les tableaux de bord Assistance du groupe de tableaux de bord contiennent les tableaux de bord Incidents ouverts et Mesures d'incident. Le groupe de tableaux de bord dispose des autorisations d'affichage pour le groupe Assistance. Lorsque vous accordez des autorisations d'affichage à l'utilisateur John Dee pour le tableau de bord Mesures d'incident, le groupe de support ne peut plus voir ce tableau de bord. Les autorisations d'affichage sur le tableau de bord remplacent toutes les autorisations d'affichage sur le groupe de tableaux de bord.

Options d'accessibilité sur les tableaux de bord

Découvrez comment les paramètres d'accessibilité affectent les rapports et Analyse des performances les widgets sur les tableaux de bord. Les visualisations de données sur un Espace de travail sont également affectées.



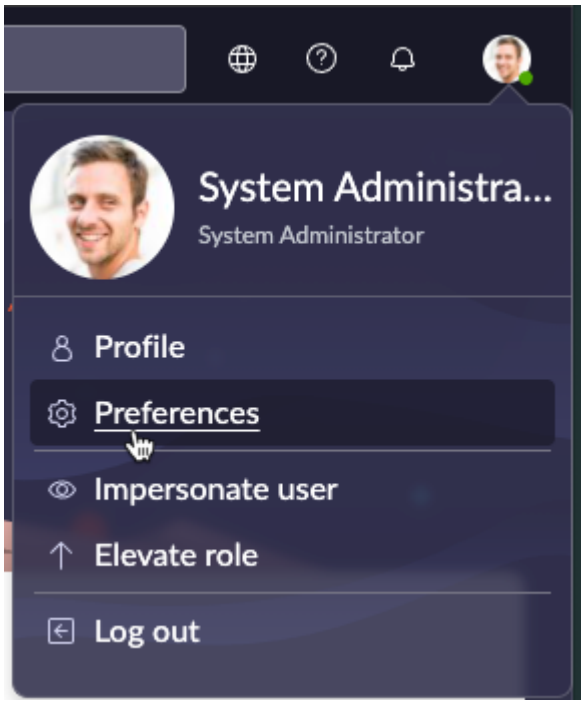
Vous pouvez activer et désactiver ces options d'accessibilité pour rendre votre expérience dans une instance plus accessible :

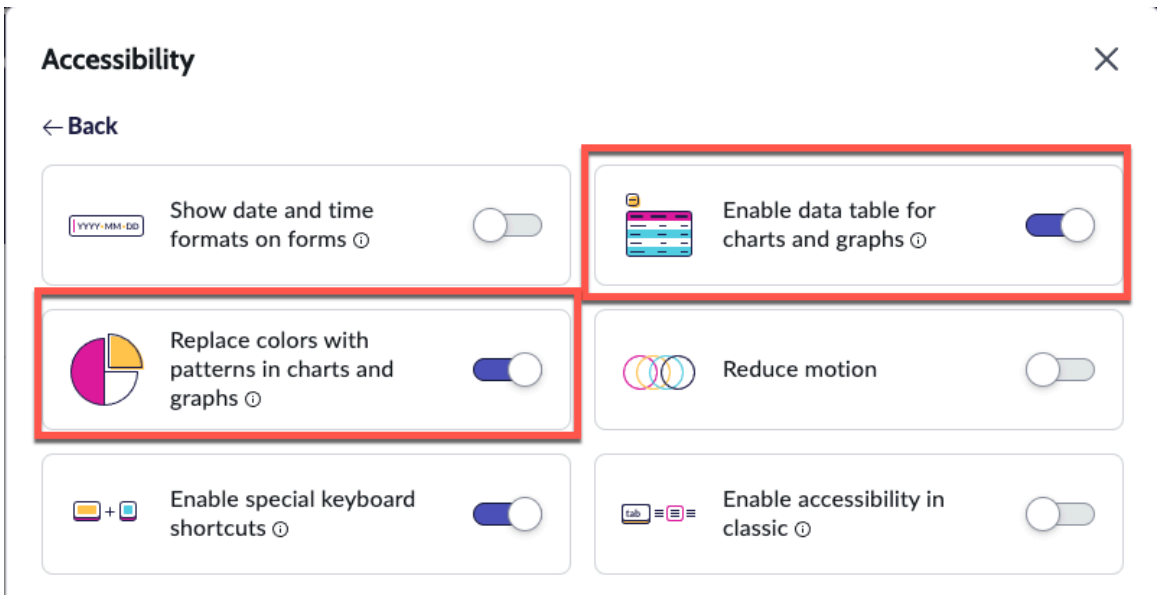
- Remplacer les couleurs et les motifs dans les diagrammes et les graphiques
- Activer la table de données pour les graphiques et les diagrammes

Ouvrez vos **préférences** pour accéder aux options d'accessibilité. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer les paramètres système .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.





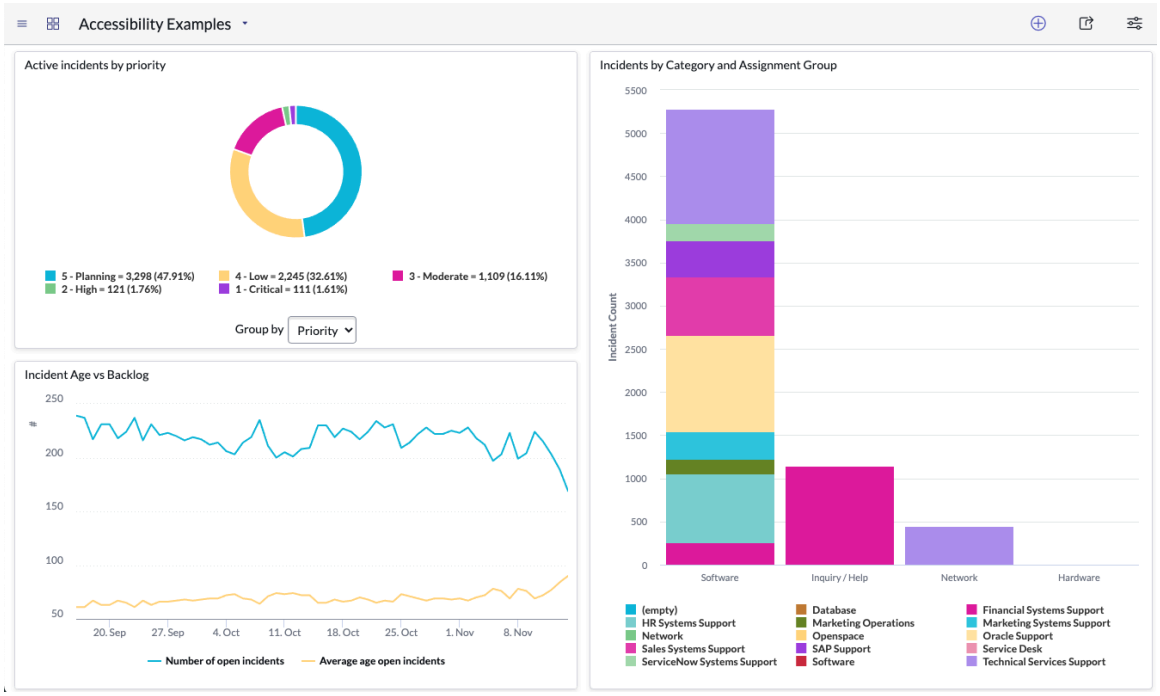
Modèles de visualisation de données activés

Voici un exemple de tableau de bord affichant des visualisations sans que l'accessibilité ne soit activée. Le tableau de bord affiche les visualisations suivantes :

- Rapport en couronne
- Rapport à barres
- Widget Performance Analytics de séries chronologiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous sélectionnez **Remplacer les couleurs par des motifs avec des diagrammes et des graphiques**, vous pouvez voir comment les couleurs unies de la visualisation deviennent des motifs différents pour une visualisation plus accessible.

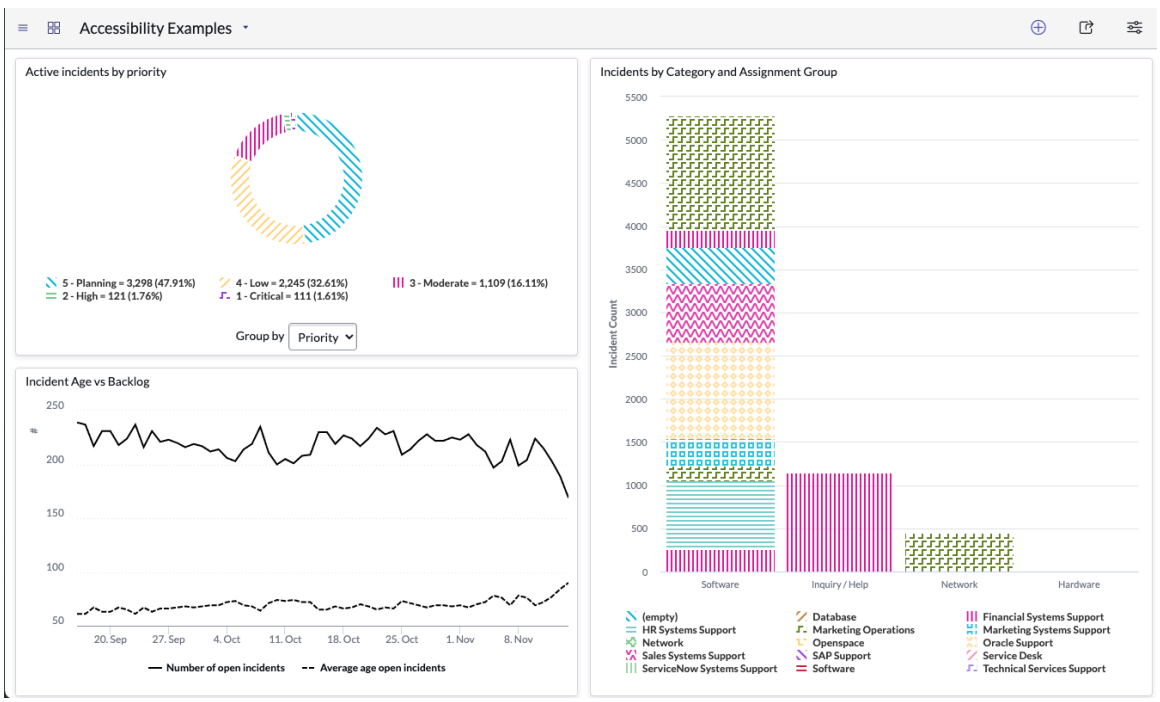
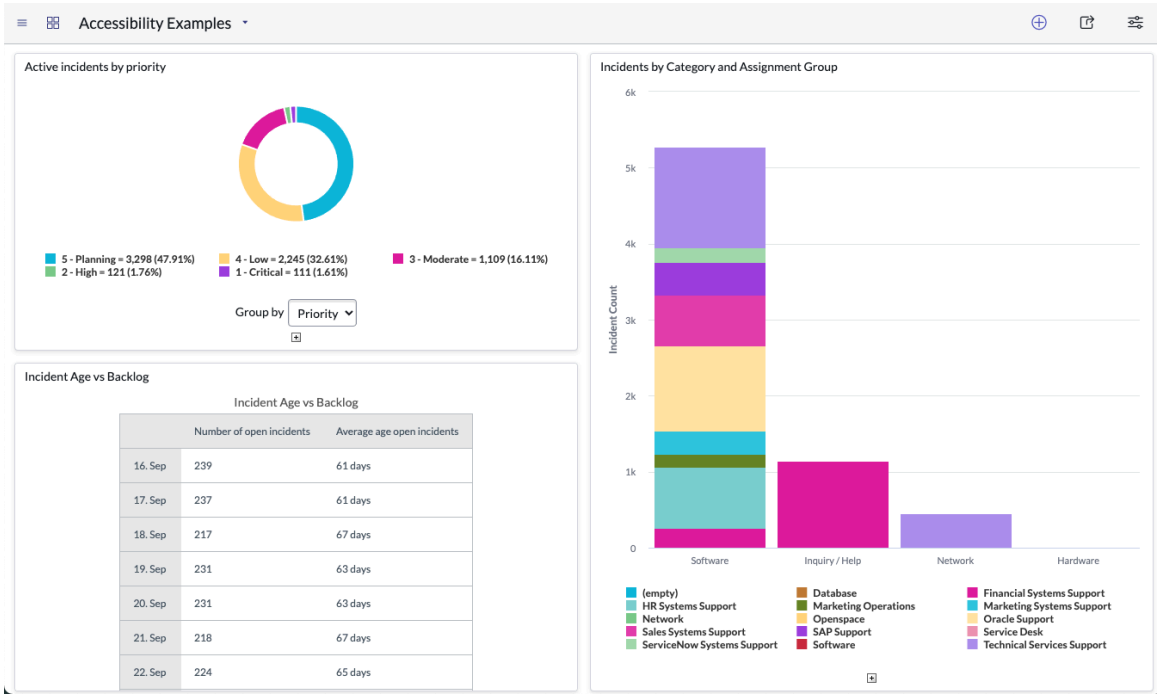


Table de données activée

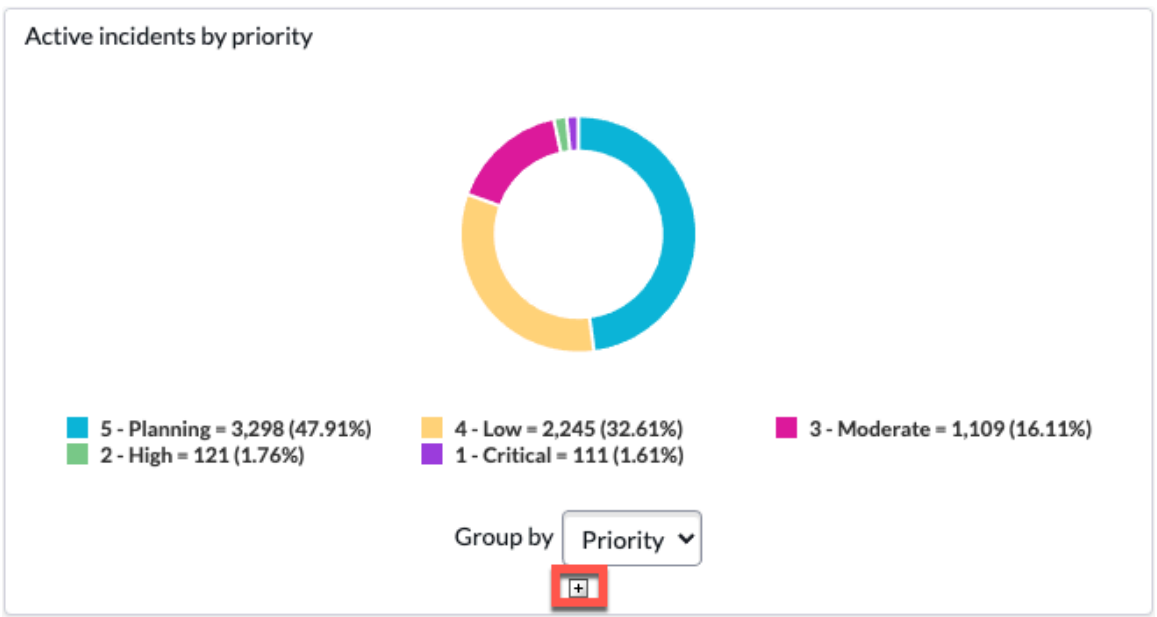
Lorsque vous sélectionnez **Activer la table de données pour les diagrammes et les graphiques**, les tables de données remplacent les graphiques sur Analyse des performances les widgets. Sur les rapports, une icône + apparaît.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



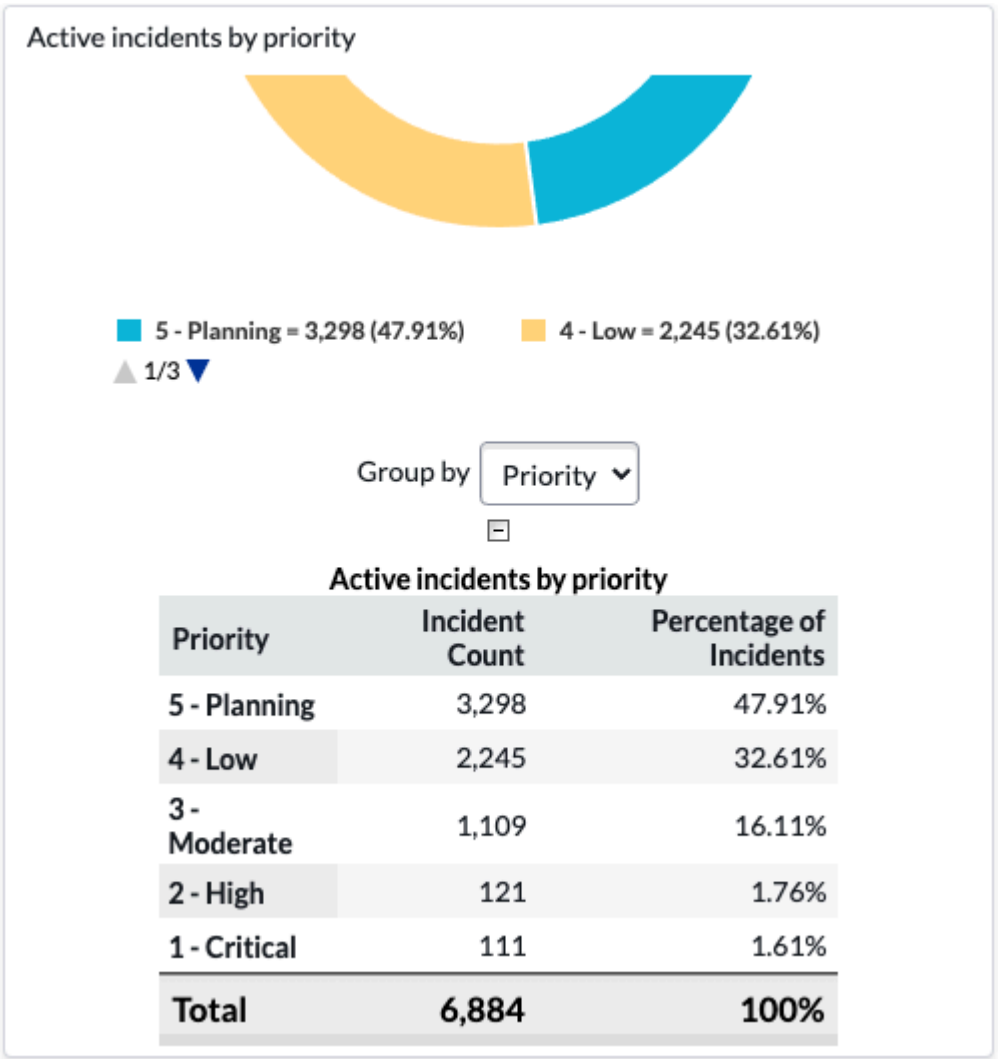
Voici une vue rapprochée de l'icône Plus qui, lorsqu'elle est activée, s'affiche quel que soit le paramètre de table de données défini pour les rapports individuels.



Cliquez sur l'icône Plus pour afficher la table de données correspondante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Déplacer un tableau de bord avec un ensemble de mises à jour

Les pages du portail associées aux onglets de tableau de bord ne sont pas automatiquement transférées dans les ensembles de mises à jour. Vous pouvez ajouter des pages de portail aux ensembles de mises à jour à partir d'un enregistrement de tableau de bord à l'aide de la fonction **Décharger le tableau de bord** . La fonction **Décharger le tableau de bord** décharge l'intégralité du tableau de bord avec tous les onglets associés, y compris les pages de portail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette procédure décrit le déplacement de la structure du tableau de bord vers un ensemble de mises à jour. La structure du tableau de bord comprend le tableau de bord lui-même, les onglets, la configuration de sécurité connexe et les paramètres de widget spécifiques au tableau de bord, tels que la couleur de l'en-tête et les bordures.

Cette procédure ne déplace pas le contenu du tableau de bord (tels que les rapports, les widgets PA, les blocs de contenu et autres widgets) vers l'ensemble de mises à jour. Vous pouvez ajouter du contenu de tableau de bord à l'ensemble de mises à jour à l'aide de la fonctionnalité de plateforme par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Assurez-vous que le contenu du tableau de bord se trouve dans le même ensemble de mises à jour que l'enregistrement de tableau de bord ou qu'il figure déjà dans l'instance cible. Des erreurs se produisent si le tableau de bord déplacé pointe vers du contenu qui n'existe pas sur l'instance cible.

Des étapes supplémentaires peuvent être nécessaires si vous déplacez un tableau de bord sur une application incluse dans le périmètre. Pour plus d'informations, consultez L'ID d'ensemble de mises à jour « Global » est différent de l'ID du champ d'application de l'ensemble de mises à jour.

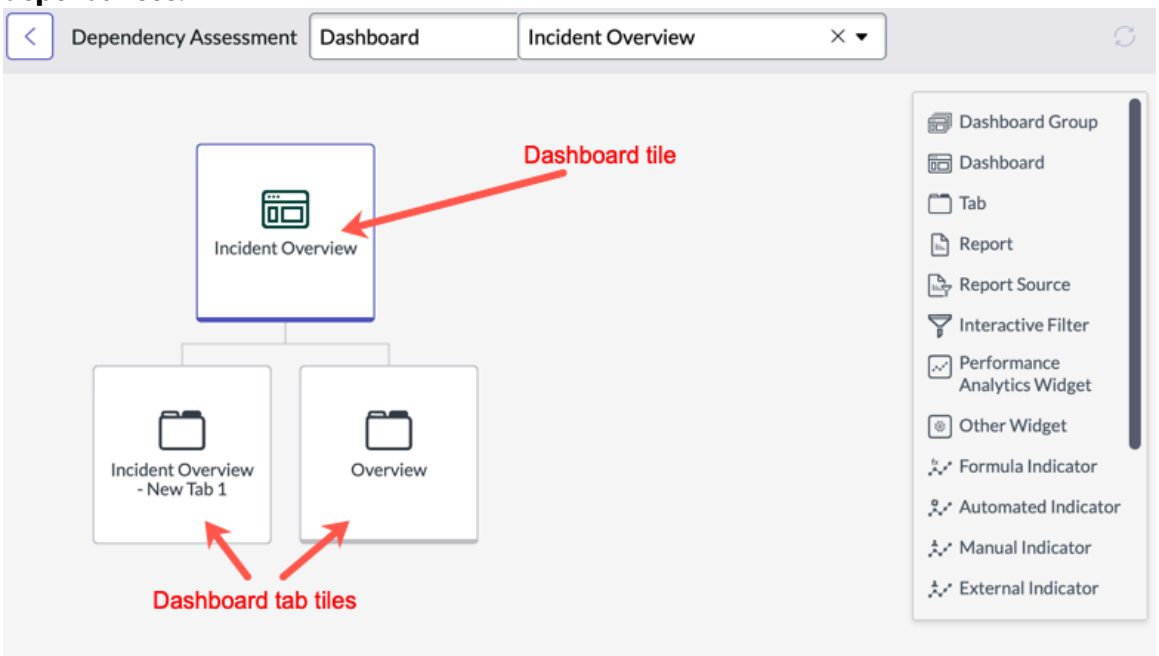
Procédure

1. Dans l'instance source, accédez à l'emplacement du tableau de bord que vous souhaitez décharger, par exemple : **Libre-service** > **Tableaux de bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez décharger dans un ensemble de mises à jour.
3. **Facultatif :** Vérifiez qu'un enregistrement de page du portail est associé à chaque onglet.

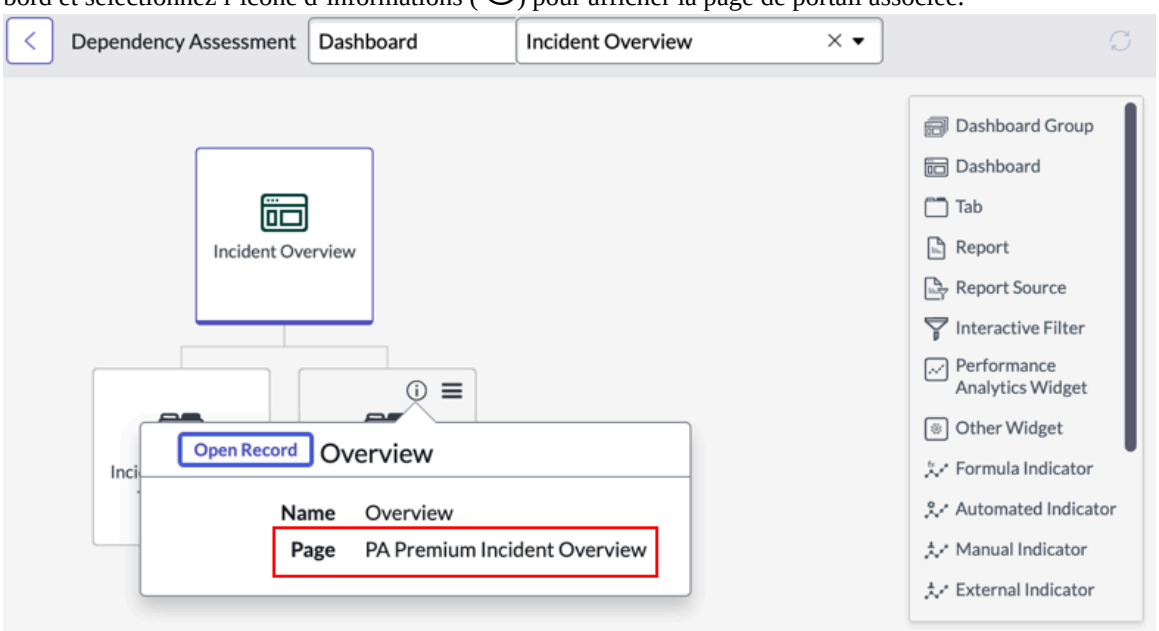
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'icône du menu contextuel ( ), puis **sélectionnez Lancer l'évaluation des dépendances**.



b. Placez le pointeur de la souris sur le coin de la vignette de chaque onglet de tableau de bord et sélectionnez l'icône d'informations (ⓘ) pour afficher la page de portail associée.



4. Placez le pointeur de la souris sur le coin de la vignette du tableau de bord et sélectionnez l'icône d'informations (ⓘ).

Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour ouvrir le formulaire de tableau de bord.

La vignette du tableau de bord porte le même nom que le tableau de bord lui-même.

5. Sélectionnez l'icône du menu contextuel ( ), puis **décharger le tableau de bord**.
Effectuez cette étape uniquement une fois que le tableau de bord est prêt à être déchargé, ce qui signifie que vous avez ajouté tout le contenu aux onglets.

6. Lorsque vous êtes prêt à déplacer l'ensemble de mises à jour, marquez-le comme terminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sur l’instance cible, déplacez la mise à jour à l’aide de la fonctionnalité d’ensemble de mises à jour standard. Pour plus d’informations, reportez-vous à la section Récupérer un ensemble de mises à jour .
   Sur la page Instance distante, la liste connexe **des ensembles de mises à jour récupérés** affiche tous les ensembles de mises à jour récupérés. Sélectionnez l’ensemble de mises à jour pour voir s’il existe des erreurs. Les erreurs sont affichées sur le formulaire **Ensemble de mises à jour récupéré** dans une liste connexe appelée **Problèmes d’aperçu de l’ensemble de mises à jour**. Consultez Résolution des erreurs sur les tableaux de bord déplacés avec des ensembles de mises à jour.
8. Sur l’instance cible, assurez-vous que tous les onglets du tableau de bord ont des pages de portail associées.

   Consultez Valider le fait que les onglets sont déplacés vers un tableau de bord cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

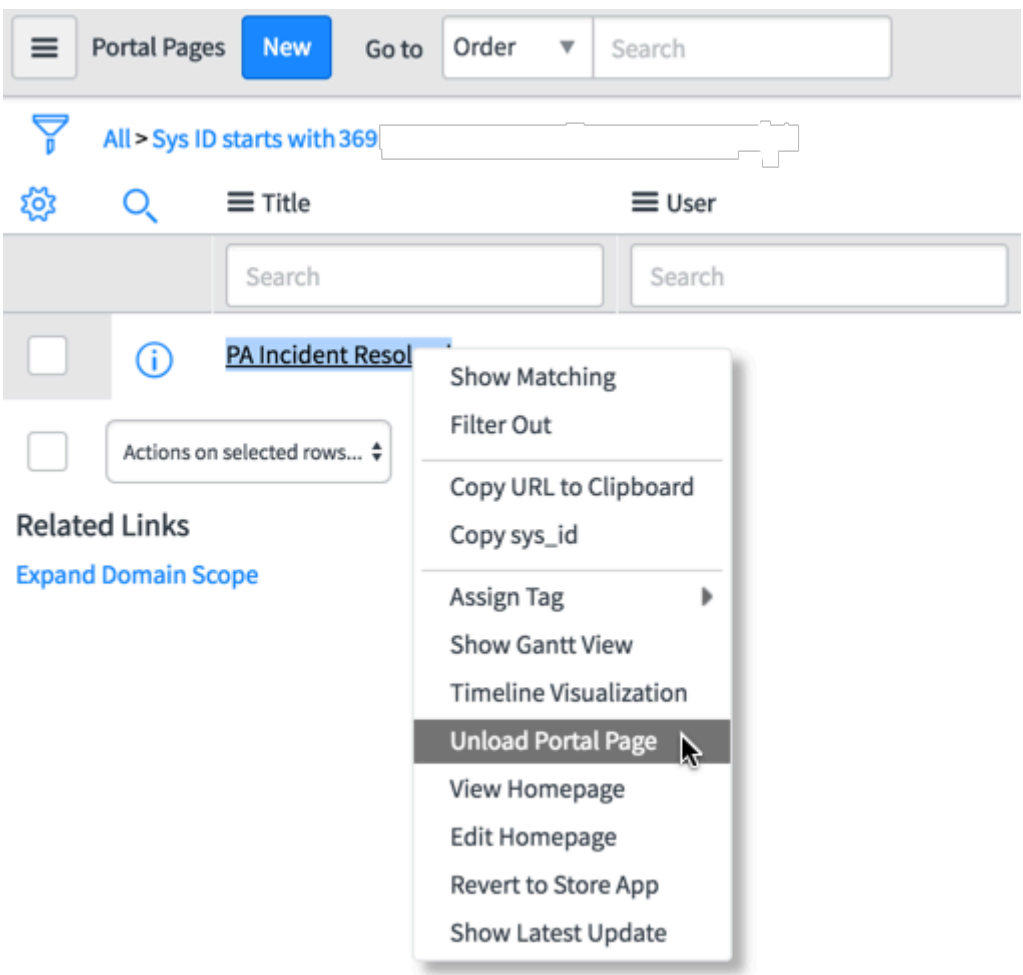
Si la page du portail est manquante dans le formulaire Onglet, sélectionnez l'icône de recherche ( ) en regard du champ **Page** pour rechercher la page de portail associée.

Remarque :
Si vous ne trouvez pas la page de portail associée dans l'instance cible, procédez comme suit pour déplacer chaque page de portail manquante lors de la mise à jour :

a. Accédez à la **Administrateur de la page d'accueil** > **Pages**.

b. Filtrez la liste pour afficher uniquement la page du portail contenant le sys_id vous avez copié.

c. Cliquez avec le bouton droit sur l'enregistrement et sélectionnez **Décharger la page d'accueil**.



La page de portail de l'onglet actuel est ajoutée à l'ensemble de mises à jour actuel.

d. Déplacez l'ensemble de mises à jour vers une autre instance à l'aide de la fonctionnalité d'ensemble de mises à jour standard. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Récupérer un ensemble de mises à jour .

Résultats
Le tableau de bord et ses onglets sont déplacés vers l'instance cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valider le fait que les onglets sont déplacés vers un tableau de bord cible

Lorsque vous déplacez un tableau de bord avec un ensemble de mises à jour, vérifiez que les onglets sont déplacés vers l'instance cible et qu'ils sont renseignés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le déplacement de tableaux de bord d'une instance à une autre nécessite d'associer les valeurs sys_id des onglets de tableau de bord aux valeurs sys_id des pages de portail associées. Cette tâche explique comment rechercher ces valeurs et les mapper les unes aux autres en cas de problème de déplacement du tableau de bord. Exécutez cette tâche après vous Déplacer un tableau de bord avec un ensemble de mises à jour.

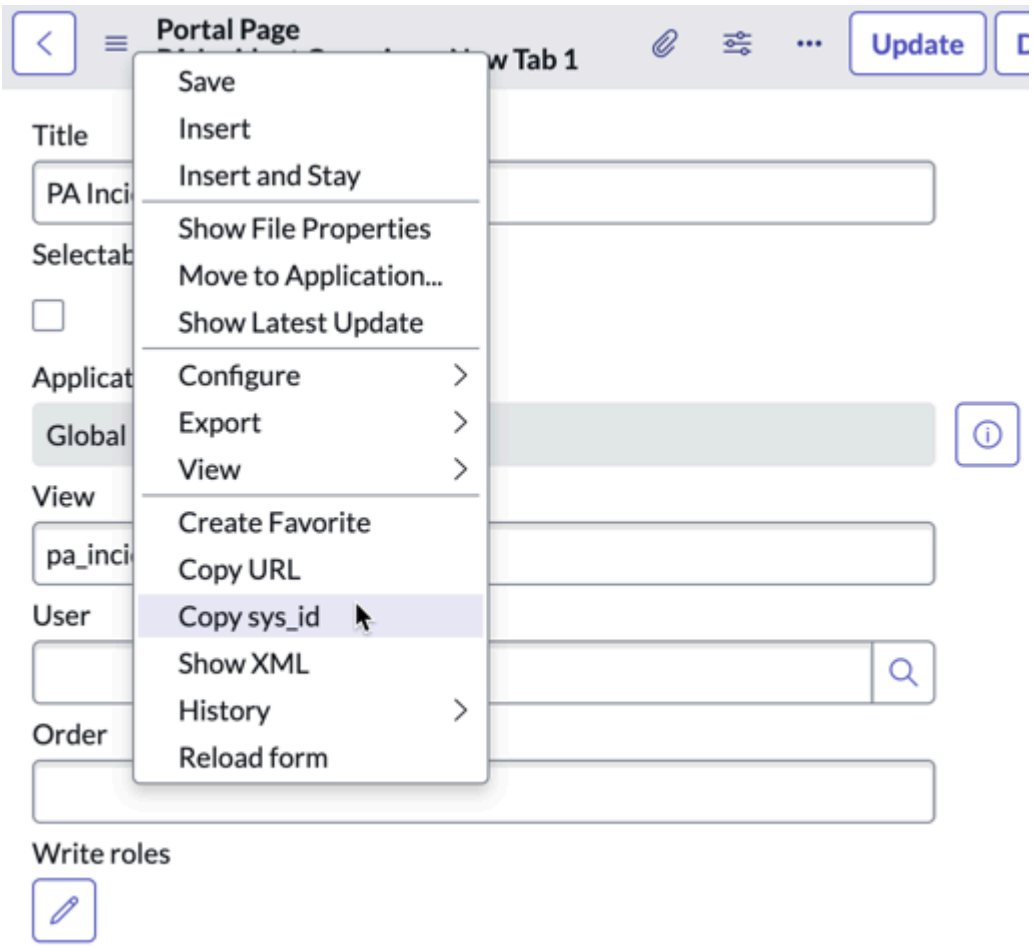
Procédure

1. Dans l'instance cible, accédez au tableau de bord que vous venez de déplacer.
2. Sélectionnez l'icône du menu contextuel ( ), puis **Propriétés du tableau de bord**.
3. Pour chaque onglet du formulaire d'onglet, vérifiez que le champ **requis Page** (référence sys_portal_page) s'y trouve.
   Si chaque onglet a une page de portail associée, le tableau de bord a été déplacé avec succès.
4. Si la page du portail dans l'instance cible est manquante dans l'un des formulaires d'onglet, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'icône du menu contextuel ( ) dans le formulaire d'onglet, puis sélectionnez **Copier sys_id**.
   b. Dans le navigateur de filtre de l'instance source, saisissez `pa_tabs.list`.
   c. Filtrez la liste pour afficher uniquement l'onglet contenant le sys_id que vous avez copié à la sous-étape a.
   d. Sélectionnez le nom de l'onglet pour ouvrir son formulaire.
   e. Sélectionnez l'icône d'informations ( ) de la valeur Page pour cet onglet.
   f. Sur la **page du portail**, sélectionnez l'icône du menu contextuel ( ), puis **Copier sys_id**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Collez cette valeur dans l’éditeur de



texte.

Cette valeur correspond au sys_id de la page du portail. Il est différent du sys_id de l’onglet associé que vous avez déjà utilisé. Ces valeurs sont utilisées ensemble pour mapper l’onglet à la page du portail.

g. Sélectionnez l’icône de recherche ( ) associée au champ **Page** .

h. Dans la fenêtre contextuelle, filtrez sur la page du portail sys_id et sélectionnez le résultat de la requête renvoyée.

i. Sélectionnez **Mettre à jour** dans le formulaire d’onglet pour enregistrer vos changements.

5. Assurez-vous que tous les objets utilisés dans le tableau de bord, tels que les widgets, les visualisations de données et les blocs de contenu, sont migrés vers l’instance cible.
La page de portail associée doit être visible dans l’instance cible.

6. Si la page du portail est introuvable dans la cible, procédez comme suit :

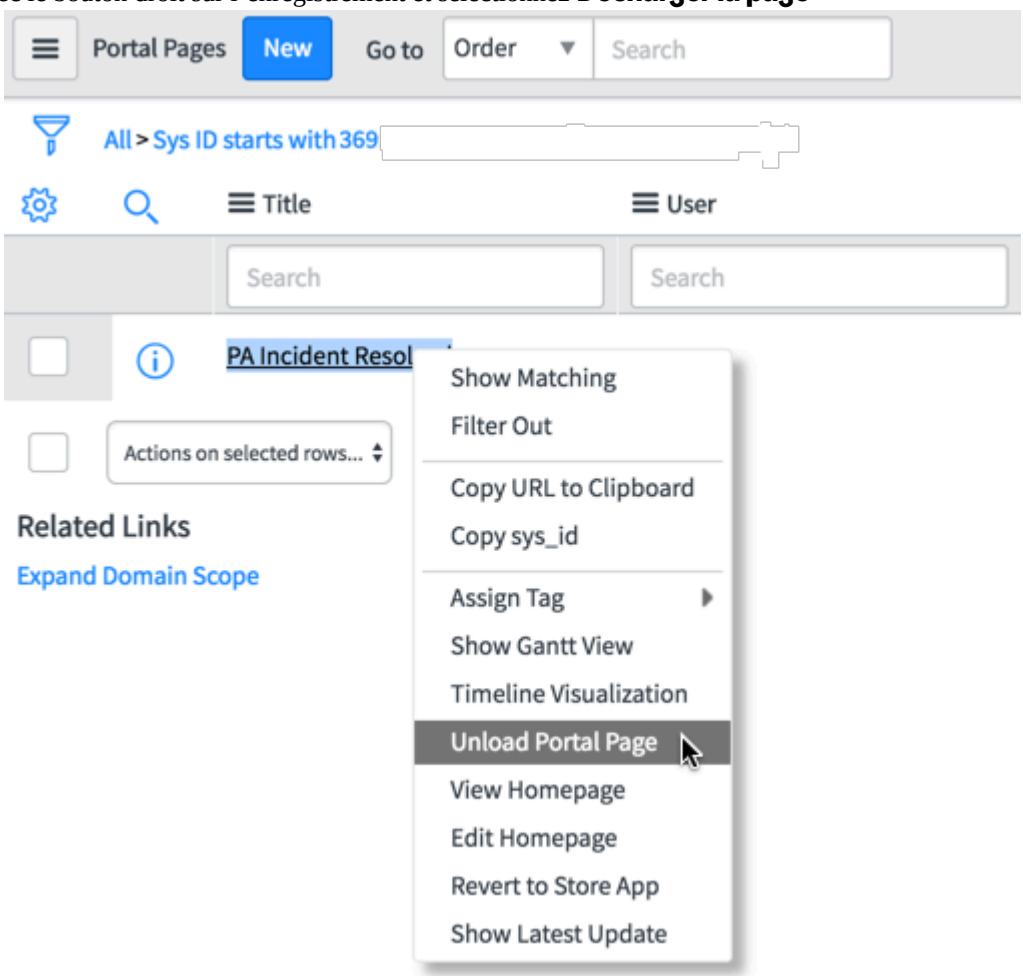
a. Dans l’instance source, accédez à **Administrateur de la page d’accueil** > **Pages**.

b. Filtrez la liste pour afficher uniquement la page du portail contenant le sys_id vous avez copié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Cliquez avec le bouton droit sur l'enregistrement et sélectionnez **Décharger la page d'accueil**.



d. Déplacez l'ensemble de mises à jour vers une autre instance à l'aide de la fonctionnalité d'ensemble de mises à jour standard.
Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Récupérer un ensemble de mises à jour .

Résolution des erreurs sur les tableaux de bord déplacés avec des ensembles de mises à jour

Lorsque vous déplacez un tableau de bord avec un ensemble de mises à jour, si des erreurs s'affichent dans l'onglet **Problèmes d'aperçu de l'ensemble de mises à jour** de la page Ensemble de mises à jour récupéré, suivez les instructions pour chaque erreur afin de résoudre ces problèmes.

Impossible de trouver un enregistrement dans sys_grid_canvas pour la colonne canvas_page référencée dans cette mise à jour

Lorsque vous déplacez un tableau de bord avec un ensemble de mises à jour, l'erreur suivante peut se produire : « Impossible de trouver un enregistrement dans sys_grid_canvas pour la colonne canvas_page référencée dans cette mise à jour ». Pour résoudre cette erreur, déplacez la page de canevas de l'instance source vers l'instance cible.

Avant de commencer

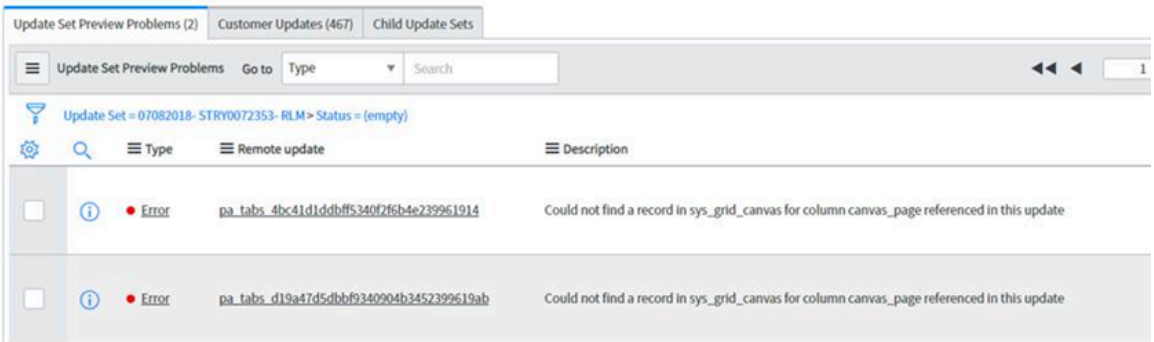
Rôle requis : admin.

Traduction automatique

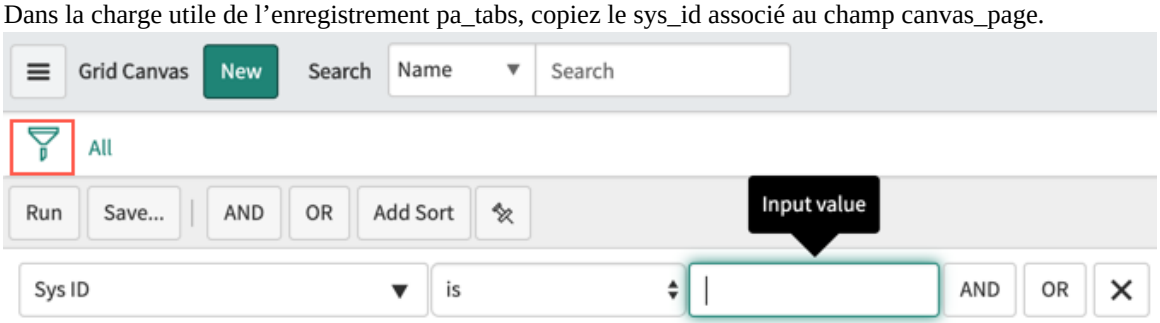
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans la liste connexe **Problèmes d'aperçu de l'ensemble de mises à jour** , cliquez sur l'icône d'informations ( ) en regard de l'erreur.



2. Dans la charge utile de l'enregistrement pa_tabs, copiez le sys_id associé au champ canvas_page.



3. Dans l'instance source, accédez à sys_grid_canvas.list.
4. Filtrez la liste sur la sys_id copiée à l'étape 2.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'enregistrement renvoyé et sélectionnez **Décharger la page de canevas** pour ajouter cet enregistrement à l'ensemble de mises à jour actuel.
6. Transférez l'ensemble de mises à jour à l'instance cible à l'aide de la fonctionnalité d'ensemble de mises à jour standard.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Récupérer un ensemble de mises à jour .
7. Répétez cette tâche pour tous les problèmes d'aperçu d'ensemble de mises à jour qui ont cette erreur.

Résultats

Le contenu de l'onglet de tableau de bord manquant est déplacé vers l'instance cible.

L'ID d'ensemble de mises à jour « Global » est différent de l'ID du champ d'application de l'ensemble de mises à jour

Lorsque vous tentez de déplacer un tableau de bord dans une application incluse dans le périmètre, le déplacement échoue lorsque vous essayez de récupérer l'ensemble de mises à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tableaux de bord comprennent plusieurs tables. Le Now Platform® ne suit pas toutes ces tables. Les tables non suivies se trouvent toujours dans le périmètre global. Lorsque vous déplacez un tableau de bord dans le champ d'application global, ces tables ne posent aucun problème. Toutefois, ces tables bloquent le déplacement des tableaux de bord dans tout autre champ d'application, car le champ d'application de tous les composants d'un ensemble de mises à jour doit être le même.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Placez l'enregistrement global des mises à jour du client, sys_update_xml, dans un ensemble de mises à jour global.
2. Validez cette mise à jour comme son propre ensemble de mises à jour, ou faites-en un parent de l'ensemble de mises à jour d'origine et validez les deux en même temps.

   Un ensemble de mises à jour contient tous les enregistrements Mises à jour du client du champ d'application non global, et l'autre contient les enregistrements sys_portal Mises à jour du client du champ d'application global.
3. Exportez les deux et récupérez-les dans l'instance cible en même temps.
4. Prévisualisez et validez-les dans l'ordre : validez d'abord l'ensemble de mises à jour avec les enregistrements de mises à jour du client non globaux, puis l'ensemble de mises à jour avec les enregistrements de mises à jour du client globaux.

Autorisations de tableau de bord

Les tableaux de bord disposent d'autorisations spéciales de vue granulaire et de modification qui sont gérées à partir du volet Partage. Les listes de contrôle d'accès (ACL) s'appliquent à la plupart des widgets ajoutés aux tableaux de bord.

- Les utilisateurs dotés de n'importe quel rôle peuvent créer des tableaux de bord, partager les tableaux de bord qu'ils possèdent avec des utilisateurs et des groupes et modifier les tableaux de bord s'ils ont reçu des autorisations de modification. Les utilisateurs disposant de n'importe quel rôle peuvent restreindre l'accès par rôle à n'importe quel tableau de bord qu'ils ont créé. L'utilisateur a également besoin de tous les rôles nécessaires pour accéder aux données spécifiques des tableaux de bord.
- Les utilisateurs sans rôle peuvent afficher les tableaux de bord qui ont été partagés avec eux, mais ne peuvent pas créer ou modifier de tableaux de bord.
- Les utilisateurs disposant de rôles pa_admin et pa_power_user peuvent gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles sur n'importe quel tableau de bord qu'ils peuvent modifier. Pour plus d'informations, consultez Analyse des performances rôles.
- Les utilisateurs disposant du rôle dashboard_admin ou admin peuvent modifier et gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles de n'importe quel tableau de bord. Les utilisateurs administrateurs et dashboard_admin peuvent également modifier un propriétaire de tableau de bord à tout moment.
- Seuls un propriétaire de tableau de bord et des utilisateurs disposant du rôle dashboard_admin ou administrateur peuvent supprimer ce tableau de bord.
- La capacité des utilisateurs à partager des tableaux de bord peut être limitée par l'administrateur. Pour en savoir plus, consultez Propriétés du tableau de bord réactif.
- Si les rôles explicites sont activés, les tableaux de bord sont traités comme des ressources internes. Les utilisateurs ayant le rôle snc_external ne peuvent pas afficher les tableaux de bord par défaut. Pour plus d'informations, consultez Explicit Roles .
- Domain separation peut affecter la capacité des utilisateurs à modifier les tableaux de bord qui ont été partagés avec eux. Pour plus d'informations, consultez Domain Separation et Dashboards.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autorisations et rôles de tableau de bord

	Vue	Créer	Modifier	Partager	Supprimer
Aucun rôle	uniquement les tableaux de bord qui ont été partagés avec eux.	Non	Non	Non	Non
N'importe quel rôle	Tableaux de bord qu'ils créent et qui ont été partagés avec eux.	Oui	Uniquement les tableaux de bord qu'ils ont créés ou qui ont été partagés avec eux avec des droits de modification. Impossible d'ajouter ou de supprimer Analyse des performances des widgets sans au moins pa_power_user droits.	uniquement les tableaux de bord qu'ils ont créés et uniquement avec des utilisateurs et des groupes. La capacité des utilisateurs à partager des tableaux de bord peut être limitée par l'administrateur. Pour en savoir plus, consultez Propriétés du tableau de bord réactif.	Seuls les tableaux de bord qu'ils possèdent ou qu'ils ont créés.
administrateur	Tous	Oui	Modifiez et gérez les propriétaires, les utilisateurs, les groupes et les rôles de tableau de bord pour n'importe quel tableau de bord.	Oui	N'importe quel tableau de bord
dashboard_admin	Tous	Oui	Modifiez et gérez les propriétaires, les utilisateurs, les groupes et les rôles de tableau de bord pour n'importe quel tableau de bord.	Oui	N'importe quel tableau de bord
pa_admin	Tableaux de bord qu'ils créent et qui ont été partagés avec eux.	Oui	Uniquement les tableaux de bord qu'ils ont créés ou qui ont été partagés avec eux avec des droits de modification.	uniquement les tableaux de bord qu'ils ont créés et uniquement avec des utilisateurs et des groupes. La capacité des	Seuls les tableaux de bord qu'ils possèdent ou qu'ils ont créés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autorisations et rôles de tableau de bord (suite)

	Vue	Créer	Modifier	Partager	Supprimer
			Peut ajouter ou supprimer des Analyse des performances widgets.	utilisateurs à partager des tableaux de bord peut être limitée par l'administrateur. Pour en savoir plus, consultez Propriétés du tableau de bord réactif.	
pa_power_user	Tableaux de bord qu'ils créent et qui ont été partagés avec eux.	Oui	Uniquement les tableaux de bord qu'ils ont créés ou qui ont été partagés avec eux avec des droits de modification. Peut ajouter ou supprimer des Analyse des performances widgets.	uniquement les tableaux de bord qu'ils ont créés et uniquement avec des utilisateurs et des groupes. La capacité des utilisateurs à partager des tableaux de bord peut être limitée par l'administrateur. Pour en savoir plus, consultez Propriétés du tableau de bord réactif.	Seuls les tableaux de bord qu'ils possèdent ou qu'ils ont créés.
Propriétaire du tableau de bord	Oui	N/A	Oui	Oui. La capacité des utilisateurs à partager des tableaux de bord peut être limitée par l'administrateur. Pour en savoir plus, consultez Propriétés du tableau de bord réactif.	uniquement les tableaux de bord qu'ils ont créés.

Les ACL de widget s'appliquent lorsque ce widget est ajouté aux tableaux de bord (à Analyse des performances l'exception des widgets). Si un utilisateur peut afficher un tableau de bord, mais qu'il ne dispose pas des ACL nécessaires pour afficher l'un de ses widgets, un espace réservé de widget vide s'affiche. Les ACL ne s'appliquent pas aux visualisations de données qui agrègent des données, telles que les rapports à secteurs ou à barres. Les ACL s'appliquent toujours aux données de liste affichées dans les widgets. Les lignes d'une liste auxquelles un utilisateur n'a pas accès ne sont pas affichées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les ACL ne sont pas appliquées aux Analyse des performances widgets ajoutés aux tableaux de bord. Tout utilisateur qui peut afficher un tableau de bord peut afficher tous ses Analyse des performances widgets. Analyse des performances Les widgets ne peuvent être ajoutés aux tableaux de bord que par les utilisateurs ayant les rôles pa_power_user, pa_admin et administrateur.

Toutefois, si un Analyse des performances widget affiche des scores en temps réel, les scores de chaque utilisateur connecté dépendent de ses rôles et des ACL de la table de faits. Pour plus d'informations, consultez Scores en temps réel.

Le champ **Restreindre au rôle** sur le formulaire des propriétés du tableau de bord et les autorisations de groupe de tableaux de bord peuvent avoir un impact sur les autorisations de tableau de bord. Le propriétaire du tableau de bord et les utilisateurs disposant des rôles pa_power _user, pa_admin ou administrateur peuvent modifier les propriétés du tableau de bord. Les utilisateurs disposant des rôles pa_power_user, pa_admin et administrateur peuvent modifier les autorisations de groupe de tableaux de bord.

Par exemple, lorsque vous ajoutez un widget de rapport à secteurs avec 36 enregistrements à un tableau de bord, les utilisateurs qui peuvent accéder à ce tableau de bord et à ce rapport peuvent afficher le rapport des 36 enregistrements. Toutefois, si un utilisateur explore la vue de liste de ce widget, seuls les enregistrements auxquels l'utilisateur est autorisé à accéder sont visibles.

Information associée

Restreindre l'accès aux tableaux de bord réactifs à des rôles spécifiques

Organiser les tableaux de bord en groupes

Analyse des performances rôles

Administration des rapports

Résoudre les problèmes d'autorisations sur un tableau de bord réactif

Les autorisations de tableau de bord peuvent être définies à différents endroits.

Avant de commencer

Lorsque vous rencontrez des problèmes avec les autorisations sur les tableaux de bord réactifs, vous pouvez examiner les autorisations dans le panneau Partage du tableau de bord, les autorisations de groupe et les propriétés du tableau de bord.

Rôle requis : dashboard_admin, pa_admin

Procédure

- Vérifiez les autorisations dans le volet Partage du tableau de bord.
  Le propriétaire du tableau de bord, les utilisateurs ayant le rôle dashboard_admin ou admin et les utilisateurs ayant le rôle pa_power_user ou pa_admin et pouvant modifier le tableau de bord peuvent effectuer cette étape.
- Examinez les autorisations du groupe auquel le tableau de bord appartient.

  Les autorisations de groupe de tableaux de bord ne s'affichent pas dans le panneau de partage du tableau de bord.

  Les utilisateurs disposant du rôle dashboard_admin, admin, pa_power_user ou pa_admin peuvent effectuer cette étape.
- Comparez le tableau de bord et les autorisations de groupe de tableaux de bord.

  Si des autorisations sont spécifiées sur un tableau de bord, celles du groupe de tableaux de bord sont remplacées et non ne s'applique pas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les utilisateurs disposant du rôle dashboard_admin, admin, pa_power_user ou pa_admin peuvent effectuer cette étape.

- Sur le formulaire des propriétés du tableau de bord, examinez les rôles spécifiés dans le champ **Restreindre aux rôles** .

  Seuls les utilisateurs ayant l'un des rôles spécifiés dans ce champ peuvent afficher le tableau de bord.

  Le propriétaire du tableau de bord, les utilisateurs ayant le rôle dashboard_admin ou admin et les utilisateurs ayant des rôles pa_power_user ou pa_admin et pouvant modifier le tableau de bord peuvent effectuer cette étape. Les autres utilisateurs qui peuvent modifier le tableau de bord peuvent afficher ce champ, mais ne peuvent pas le modifier.

Scénarios d'autorisations de tableaux de bord

Les autorisations sur les tableaux de bord peuvent être compliquées. Si vous définissez une autorisation sur un groupe de tableaux de bord, par exemple, les autorisations définies sur un tableau de bord au sein de ce groupe la remplacent. Cette matrice montre ce qui est visible en fonction de diverses combinaisons d'autorisations.

La table Scénarios d'autorisations de tableau de bord utilise les abréviations suivantes :

- DB = Tableau de bord
- DG = Groupe de tableaux de bord
- RTR = Restreindre aux rôles

  Pour plus d'informations, consultez Restreindre l'accès aux tableaux de bord réactifs à des rôles spécifiques.

- X = Non spécifié

Remarque :
Les utilisateurs disposant des rôles administrateur et dashboard_admin disposent des autorisations complètes sur tous les tableaux de bord.

Scénarios d'autorisations de tableaux de bord

Scénario	DG	Autorisation DG	Autorisation d'affichage de la base de données	Autorisation de modification de la base de données	RTR	Qui peut afficher la base de données ?
Pas de DG, pas d'autorisations de base de données	X	X	X	X	X	Seul le propriétaire
RTR uniquement	X	X	X	X	asset	Seul le propriétaire
Autorisations de base de données uniquement	X	X	itil	X	X	Utilisateurs ayant le rôle ITIL

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scénarios d'autorisations de tableaux de bord (suite)

Scénario	DG	Autorisation DG	Autorisation d'affichage de la base de données	Autorisation de modification de la base de données	RTR	Qui peut afficher la base de données ?
Autorisations de base de données et RTR	X	X	itil	X	asset	Utilisateurs disposant à la fois des rôles itil ET asset
Uniquement les DG sans autorisations	Existe	X	X	X	X	Utilisateurs disposant du rôle pa_admin OU du rôle pa_power_user
DG sans autorisations et RTR	Existe	X	X	X	asset	Utilisateurs ayant à la fois le rôle asset ET le rôle pa_admin OU le rôle pa_power_user
Uniquement les autorisations DG et DG	Existe	itil	X	X	X	Utilisateurs disposant du rôle itil OU du rôle pa_admin OU du rôle pa_power_user
DG, autorisations DG et RTR	Existe	itil	X	X	asset	Utilisateurs ayant à la fois le rôle asset ET le rôle itil OU le rôle pa_admin OU le rôle pa_power_user
DG, autorisations de DG et autorisations de base de données	Existe	itil	itil_admin	X	asset	Utilisateurs disposant à la fois du rôle itil_admin ET du rôle d'actif
DG, autorisations DG, autorisations de base de données et RTR	Existe	itil	itil_admin	X	X	Utilisateurs disposant du rôle itil_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les autorisations par défaut pour un groupe de tableaux de bord sont pa_admin et pa_power_user. Si une autorisation, telle qu'ITIL, est spécifiée dans le groupe de tableaux de bord, cette autorisation est ajoutée à l'autorisation par défaut. Les autorisations sur les tableaux de bord individuels remplacent l'autorisation du groupe de tableaux de bord.

Résolution du problème lié aux autorisations de modification sur les tableaux de bord réactifs

Les utilisateurs disposant d'autorisations de modification sur un tableau de bord réactif peuvent également avoir besoin d'autorisations de modification sur un autre tableau de bord dans lequel l'onglet est utilisé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un tableau de bord est partagé avec un utilisateur ayant des autorisations de modification. Dans certains onglets, l'utilisateur ne peut pas ajouter de widgets. Lorsque l'utilisateur sélectionne **Ajouter des widgets**, rien ne se passe. Le même utilisateur peut ajouter des widgets à d'autres onglets et tableaux de bord. La cause du problème est liée à la façon dont l'onglet de tableau de bord affecté a été créé. Si l'onglet de tableau de bord a été créé dans un tableau de bord non réactif et que l'onglet est lié à un autre onglet de tableau de bord, l'utilisateur affecté doit obtenir des autorisations de modification sur cet autre tableau de bord lié.

Procédure

1. Accédez au tableau de bord affecté.
2. Dans le menu ≡ contextuel , sélectionnez **Propriétés du tableau de bord**.
3. Sélectionnez Lancer l'évaluation des dépendances.
   Les résultats montrent le tableau de bord et tous les onglets utilisés par celui-ci.
4. Sélectionnez l'onglet affecté.
5. Dans le menu ≡ contextuel , choisissez **Afficher le produit utilisé par**.
   Le résultat affiche les tableaux de bord dans lesquels l'onglet s'affiche.
6. Ouvrez l'autre tableau de bord qui utilise l'onglet affecté.
7. Modifiez les autorisations de partage sur ce tableau de bord et accordez un accès en modification à l'utilisateur affecté.

Résultats
L'utilisateur affecté peut maintenant modifier l'onglet Tableau de bord sur le tableau de bord réactif.

Résoudre les problèmes liés aux tableaux de bord partagés dans les champs d'application non globaux

Les tableaux de bord des applications incluses dans le périmètre peuvent ne pas être visibles par les utilisateurs non administrateurs. Les utilisateurs non administrateurs peuvent ne pas être en mesure d'afficher le tableau de bord ou les widgets du tableau de bord ne se chargent pas.

Avant de commencer
Rôle requis : admin de l'application incluse dans le périmètre associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs peuvent voir le message « Le tableau de bord n'a pas été partagé avec l'utilisateur » ou « Ce tableau de bord est limité aux rôles suivants » sans liste de rôles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_properties.liste**.
2. Définissez la propriété système glide.security.scoped_administration.honor_global_acl sur vrai.
   Si cette propriété est déjà définie sur true, aucune mise à jour n'est nécessaire.
3. En tant qu'administrateur d'application, basculez le champ d'application vers le champ d'application dans lequel le tableau de bord a été créé.
4. Naviguer **Tous** > **sys_scoped_admin_acl_inheritance.list**.
5. **Facultatif :** Si les rapports présentent le même problème, créez des enregistrements pour ces tables :
   - Rapports [sys_report]
   - Utilisateurs et groupes de rapports [sys_report_users_groups]
6. Créez des enregistrements pour les tables suivantes :
   - Tableau de bord [pa_dashboards]
   - Page d'accueil [sys_portal_page]
   - Onglets [pa_tabs]
   - Autorisations de tableau de bord [pa_dashboards_permissions]

Restreindre l'accès aux tableaux de bord réactifs à des rôles spécifiques

Spécifiez les rôles supplémentaires requis pour accéder au tableau de bord lorsque vous partagez un tableau de bord avec des utilisateurs, des groupes et des rôles spécifiés. Seuls les utilisateurs avec lesquels le tableau de bord a été partagé et qui ont l'un des rôles spécifiés peuvent accéder au tableau de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin, pa_power_user, admin ou propriétaire du tableau de bord. Les autres utilisateurs qui modifient le tableau de bord peuvent voir ce champ, mais ne peuvent pas le modifier.

Remarque :
Restreindre l'accès à un tableau de bord à des rôles spécifiques n'est pas la même chose que partager le tableau de bord avec ces rôles. Vous devez partager le tableau de bord avant de pouvoir restreindre l'accès à des rôles spécifiques. Toutefois, il est recommandé d'utiliser le panneau **Partager** pour partager avec des utilisateurs, des groupes et des rôles. Restreindre aux rôles n'est pas recommandé.

Le champ **Restreindre aux rôles n'est disponible qu'une** fois que les tableaux de bord réactifs ont été activés. Si les tableaux de bord réactifs ont été activés, puis désactivés, le champ **Restreindre aux rôles** reste disponible mais n'affecte pas l'accès au tableau de bord.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque les tableaux de bord sont migrés entre les versions, ce champ est automatiquement renseigné avec les rôles pa_viewer et pa_contributor pour garantir que seuls les utilisateurs qui pouvaient accéder au tableau de bord avant la migration puissent y accéder par la suite.

Procédure

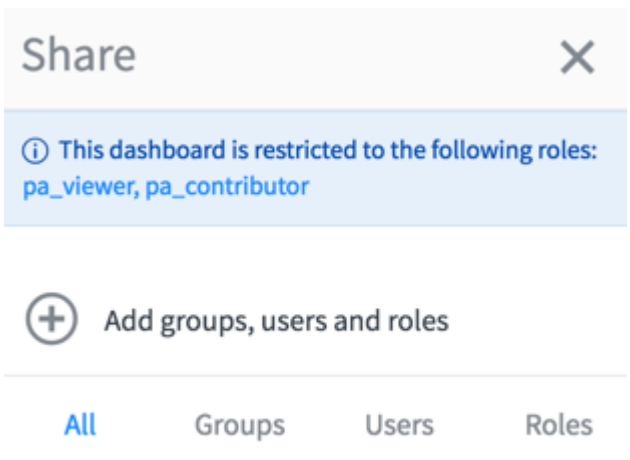
1. Accédez au tableau de bord pour restreindre vos rôles à des rôles spécifiques.
2. Cliquez sur le menu contextuel (☰), puis sélectionnez **Propriétés du tableau de bord**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **Restreindre aux rôles** , spécifiez les rôles supplémentaires requis pour accéder au tableau de bord.
   Les utilisateurs ayant l'un des rôles spécifiés peuvent accéder au tableau de bord uniquement s'il a d'abord été partagé avec eux à partir du panneau **Partager** . Pour en savoir plus, reportez-vous à .

Résultats
Seuls les utilisateurs ayant le rôle restreint peuvent afficher le tableau de bord. Un message sur le panneau Partage indique quels rôles ont accès. Cliquez sur les rôles dans ce message pour afficher les propriétés du tableau de bord.



Remarque :
La capacité des utilisateurs à partager des tableaux de bord peut être limitée par l'administrateur. Pour en savoir plus, consultez Propriétés du tableau de bord réactif.

Restreindre le partage de tableaux de bord réactifs par rôle

Vous pouvez configurer les propriétés des tableaux de bord dynamiques pour restreindre les utilisateurs pouvant partager des tableaux de bord dynamiques.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez une propriété de tableau de bord pour spécifier une liste de rôles séparés par des virgules qui peuvent partager leurs propres tableaux de bord. Les utilisateurs disposant de ces rôles peuvent afficher l'icône **Partager** ( ) sur les tableaux de bord réactifs.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés du tableau de bord**.
2. Dans le champ **intitulé Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent partager leurs propres tableaux de bord**, saisissez les rôles.

   Par exemple, si tous les utilisateurs disposant des rôles itil, asset et pa_admin peuvent partager des tableaux de bord, saisissez `itil, asset, pa_admin`. Si ce champ est vide, les utilisateurs sans rôle peuvent partager leurs propres tableaux de bord.

   Remarque :
   Si un rôle de cette liste est mal orthographié, ce rôle ne sera pas en mesure de partager des tableaux de bord. S'il n'y a qu'un seul rôle dans cette liste et que ce rôle est mal orthographié, aucun utilisateur ne sera en mesure de partager des tableaux de bord tant que la valeur de cette propriété n'est pas corrigée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Les utilisateurs disposant des rôles spécifiés peuvent afficher le panneau **Partager** lorsqu'ils consultent un tableau de bord dont ils sont propriétaires. Les utilisateurs ayant d'autres rôles ne sont pas en mesure de voir le panneau **de partage** .

Remarque :
Les propriétés qui limitent le partage du tableau de bord ne s'appliquent pas aux utilisateurs disposant des rôles administrateur et dashboard_admin. Les utilisateurs disposant de ces deux rôles peuvent toujours partager n'importe quel tableau de bord.

Que faire ensuite

Pour appliquer des règles de sécurité à ce qui est visible dans le panneau **Partager** , cochez la case intitulée **Appliquer des règles de sécurité à la liste des utilisateurs, des groupes d'utilisateurs et des rôles qui sont visibles lors du partage de tableaux de bord**. Pour plus d'informations, consultez Restreindre le partage de tableaux de bord réactifs avec des règles de sécurité.

Information associée

Partager un tableau de bord réactif

Restreindre le partage de tableaux de bord réactifs avec des règles de sécurité

Vous pouvez configurer les utilisateurs, les rôles et les groupes que les utilisateurs peuvent afficher sur le panneau **de partage** lorsqu'ils partagent un tableau de bord réactif.

Avant de commencer

Rôle requis : admin. Pour modifier la liste de contrôle d'accès, l'administrateur doit s'élever au rôle security_admin. Pour plus d'informations, consultez Élever à un rôle privilégié .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs qui peuvent afficher l'icône de **partage** en fonction de la configuration de **Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent partager leurs propres tableaux de bord** peuvent ne pas voir le contenu du panneau **Partager** en fonction de la configuration de la propriété **Appliquez des règles de sécurité à la liste d'utilisateurs, de groupes d'utilisateurs et de rôles qui sont visibles lors du partage de tableaux de bord**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés du tableau de bord**.
2. Cochez la case **Appliquer des règles de sécurité à la liste des utilisateurs, groupes d'utilisateurs et rôles visibles lors du partage de tableaux de bord** pour appliquer des règles de sécurité à ce qui est visible dans le panneau **Partager** .
   La configuration existante des règles de sécurité pour les utilisateurs, les groupes d'utilisateurs et les rôles est décrite dans leur liste de contrôle d'accès en lecture associée au niveau de la plateforme. Pour plus d'informations, consultez Règles de la liste de contrôle d'accès .

Résultats

Seuls les utilisateurs dont les rôles sont spécifiés dans le champ **intitulé Liste de rôles (séparés par des virgules) qui peuvent partager leurs propres tableaux de bord** peuvent partager ces tableaux de bord. Si cette propriété est configurée et que le rôle d'un utilisateur n'est pas spécifié dans la propriété, l'utilisateur ne voit pas le panneau **Partager** . Lorsque **l'option Appliquer des règles de sécurité à la liste des utilisateurs, des groupes d'utilisateurs et des rôles visibles lorsque le partage de tableaux de bord** est activée, les règles de sécurité sont appliquées à la liste des utilisateurs, des groupes et des rôles avec lesquels l'utilisateur peut partager ses tableaux de bord dans le panneau **Partager** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Partager un tableau de bord réactif

Exemples de rôles dans des tableaux de bord réactifs

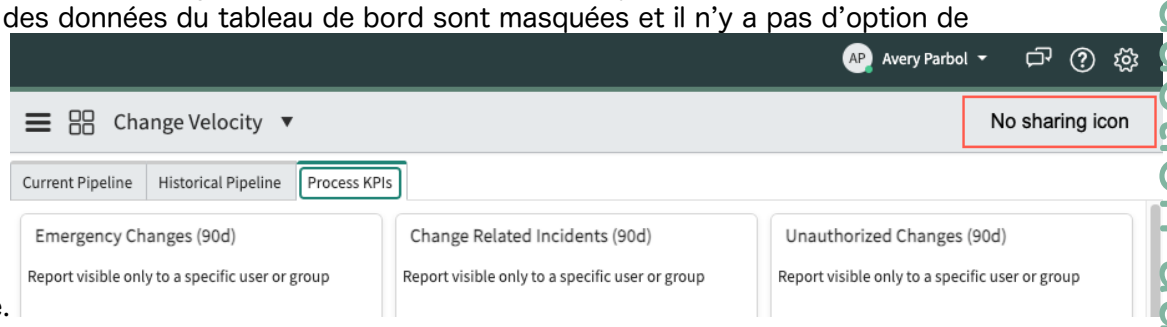
Votre capacité à créer, modifier, afficher ou partager un tableau de bord dépend de vos rôles. Ces exemples montrent ce que vous pouvez faire avec un tableau de bord en fonction de vos rôles.

Ces descriptions des rôles de tableau de bord supposent une fonctionnalité du système de base. Il est possible de créer des rôles et d'attribuer des autorisations qui remplacent cette fonctionnalité.

Aucun rôle

Les utilisateurs sans rôle ne voient que les tableaux de bord qu'un autre utilisateur a partagés avec eux. Les informations sur le tableau de bord, en particulier les visualisations de listes, peuvent être masquées à l'utilisateur en fonction des ACL.

Les utilisateurs sans rôles ne peuvent pas créer ni partager de tableaux de bord. Un administrateur a partagé ce tableau de bord avec Avery, un utilisateur sans rôle. La plupart des données du tableau de bord sont masquées et il n'y a pas d'option de partage.



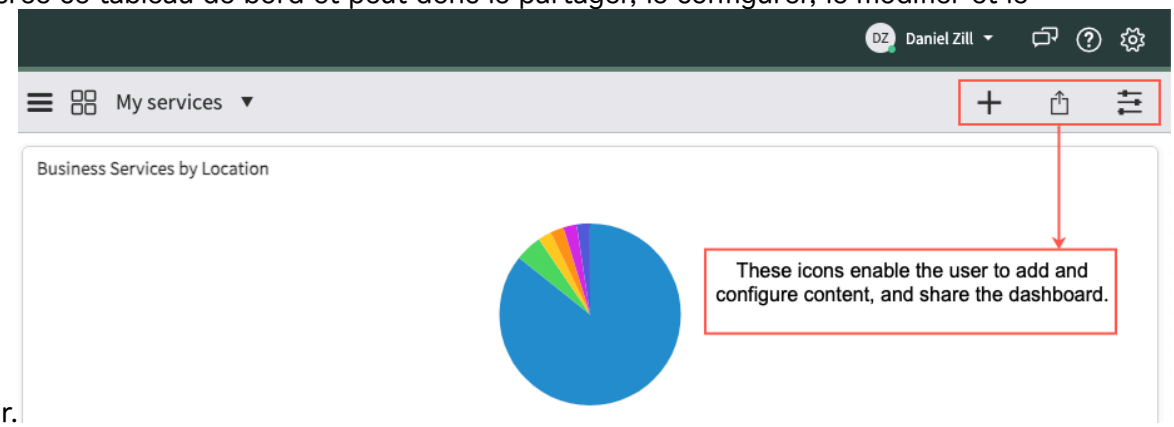
N'importe quel rôle

Les utilisateurs dotés de n'importe quel rôle peuvent créer des tableaux de bord et partager les tableaux de bord qu'ils créent. Ils peuvent afficher ou afficher et modifier des tableaux de bord qui sont partagés avec eux avec l'autorisation **Peut modifier** . Les ACL s'appliquent toujours à ce qu'ils peuvent afficher dans un tableau de bord. Un administrateur a partagé le tableau de bord avec Daniel, un utilisateur doté du rôle pa_viewer, avec l'autorisation de le modifier.

Traduction automatique

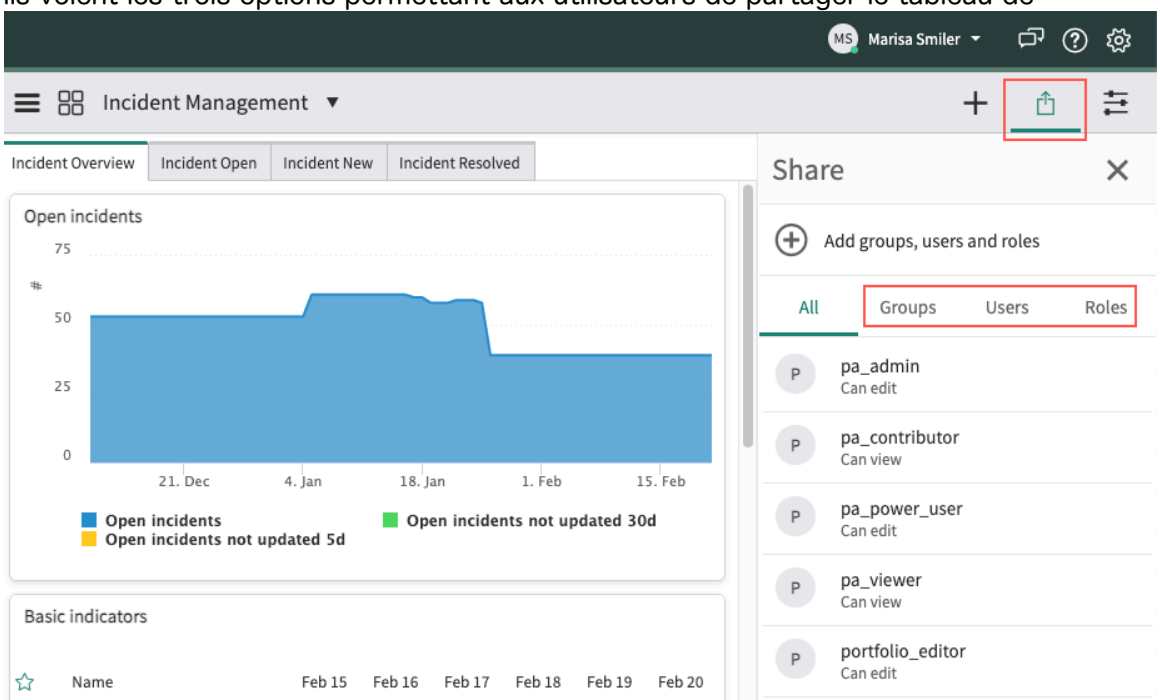
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Daniel a créé ce tableau de bord et peut donc le partager, le configurer, le modifier et le supprimer.



pa_admin et pa_power_user

Les utilisateurs disposant de rôles pa_admin et pa_power_user peuvent gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles sur n'importe quel tableau de bord qu'ils peuvent modifier. Marisa a le rôle pa_power_user. Lorsqu'ils cliquent sur l'icône Partage (), ils voient les trois options permettant aux utilisateurs de partager le tableau de bord.



dashboard_admin ou administrateur

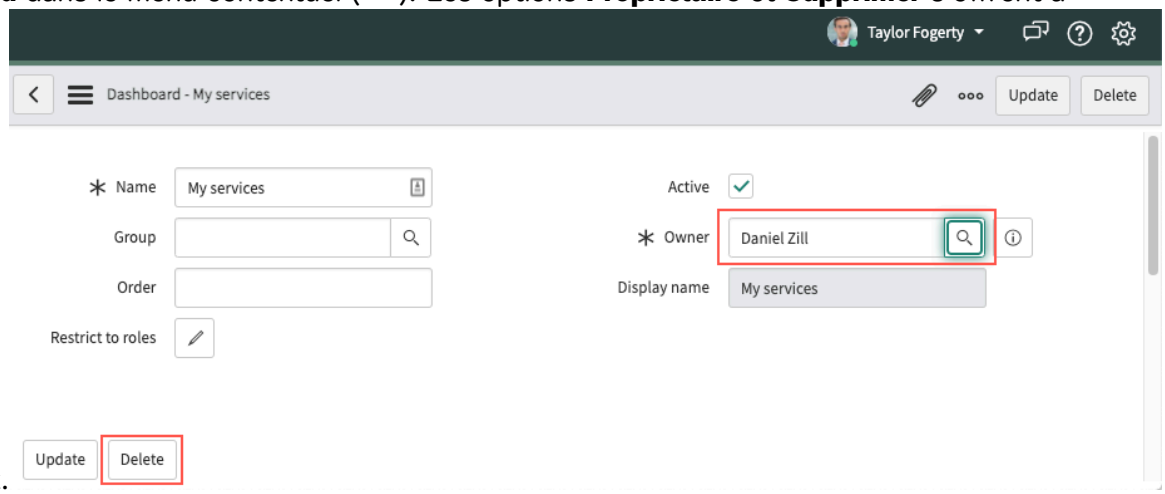
Les utilisateurs dotés du rôle dashboard_admin ou administrateur ont les options suivantes :

- Modifier et gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles de n'importe quel tableau de bord
- Modifier le propriétaire de n'importe quel tableau de bord
- Supprimer n'importe quel tableau de bord

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Taylor dispose du rôle dashboard_admin et a sélectionné **Propriétés du tableau de bord** dans le menu contextuel ( ). Les options **Propriétaire** et **Supprimer** s'offrent à eux.



Statistiques du tableau de bord

La liste **Statistiques de tableau de bord** vous permet de voir à quelle fréquence chacun de vos Interface utilisateur principale tableaux de bord est exécuté et combien de temps il faut pour les exécuter.

Pour afficher les statistiques du tableau de bord, accédez à **Tous** > **dashboard_stats.liste**. Le rôle administrateur ou dashboard_admin est requis. Par défaut, la liste Statistiques du tableau de bord affiche tous les tableaux de bord qui ont été consultés. Pour afficher les statistiques sur les tableaux de bord non consultés, sélectionnez l'icône du menu contextuel ( ), puis choisissez **Ajouter des tableaux de bord inutilisés**.

Remarque :
L'ajout de tableaux de bord inutilisés à cette liste prend un certain temps, surtout si votre instance comprend de nombreux tableaux de bord.

La liste **Statistiques du tableau de bord** comporte les colonnes suivantes :

Colonne	Description
Temps d'exécution	Temps d'exécution moyen, en millisecondes, de toutes les exécutions des tableaux de bord. (Exécutions divisées par la durée d'exécution.)
Tableau de bord	Le nom du tableau de bord. Sélectionnez le lien hypertexte pour afficher les propriétés du tableau de bord.
Exécutions	Nombre total d'exécutions du tableau de bord.
Temps d'exécution récent	Temps d'exécution moyen du tableau de bord, en millisecondes, basé sur les 25 exécutions les plus récentes. Modifiez la propriété pour modifier le `glide.dashboard.recent_executions_number` nombre d'exécutions utilisées pour calculer cette valeur.
Nº récent d'exécution	Nombre de valeurs utilisées pour calculer la durée d'exécution récente jusqu'à la valeur de `glide.dashboard.recent_executions_number`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Colonne	Description
Temps d'exécution	Somme du temps d’exécution sur toutes les exécutions du tableau de bord.

- Pour afficher les tableaux de bord qui prennent le plus de temps à s’exécuter, triez **le temps d’exécution récent** de z à a.
- Pour afficher les tableaux de bord affichés, filtrez la valeur 0 de la colonne **Exécutions** .
- Pour afficher les tableaux de bord les plus consultés, triez la colonne **Exécutions** de z à a.

Exécutions du tableau de bord

La liste **Exécutions de tableaux de bord** vous permet d’afficher le temps nécessaire au chargement de vos Interface utilisateur principale tableaux de bord et l’ID de l’utilisateur qui l’a lancé. La liste comprend une entrée pour chaque lancement d’un tableau de bord.

Pour afficher les statistiques d’exécution du tableau de bord, accédez à **Tous** > **dashboard_executions.list**. Le rôle administrateur ou dashboard_admin est requis.

Remarque :

- L’ajout de tableaux de bord inutilisés à cette liste prend un certain temps, en particulier si votre instance dispose de nombreux tableaux de bord.
- La liste **Exécutions du tableau de bord** prend en charge les 10 dernières exécutions par tableau de bord et par utilisateur. Modifiez la propriété `glide.dashboard.log.max_user_executions_x_dashboard` système pour modifier cette valeur.

Par défaut, la liste **Exécutions du tableau de bord** comporte les colonnes suivantes :

Colonne	Description
Tableau de bord	Le nom du tableau de bord. Sélectionnez le lien hypertexte pour afficher les propriétés du tableau de bord.
Durée de l'exécution	Temps, en millisecondes, nécessaire à l’exécution du tableau de bord. Il y a une seule entrée par utilisateur unique.
Horodatage de l'exécution	Date et heure du lancement du tableau de bord.
ID système de l'utilisateur	L’utilisateur associé à l’ID système qui a lancé le tableau de bord. Sélectionnez l’utilisateur pour afficher ses informations.

Pour afficher les tableaux de bord dont l’exécution prend le plus de temps, triez **la durée d’exécution** de z à a.

Statistiques d’exécution du tableau de bord

La liste **Exécutions des statistiques de tableau de bord** vous permet de voir combien de temps il faut pour que vos Interface utilisateur principale tableaux de bord se chargent. La liste comprend une entrée pour chaque lancement d’un tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher les statistiques d'exécution du tableau de bord, accédez à **Tous** > **dashboard_stats_executions.list**. Le rôle administrateur ou dashboard_admin est requis.

Remarque :

- L'ajout de tableaux de bord inutilisés à cette liste prend un certain temps, en particulier si votre instance dispose de nombreux tableaux de bord.
- La liste **Exécutions des statistiques de tableau de bord** prend en charge la valeur de la propriété `glide.dashboard.recent_executions_number` par tableau de bord. La valeur par défaut de cette propriété est 25.

Par défaut, la liste **Exécutions des statistiques du tableau de bord** comporte les colonnes suivantes :

Colonne	Description
Tableau de bord	Le nom du tableau de bord. Sélectionnez le lien hypertexte pour afficher les propriétés du tableau de bord.
Durée de l'exécution	Temps, en millisecondes, nécessaire à l'exécution du tableau de bord.
Horodatage de l'exécution	Date et heure du lancement du tableau de bord.

Pour afficher les tableaux de bord dont l'exécution prend le plus de temps, triez **la durée d'exécution** de z à a.

Activer l'exportation PDF des tableaux de bord

Pour exporter des tableaux de bord au format PDF, un module d'extension et une propriété sont nécessaires.

Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Activez le module d'extension WebKit HTML en PDF et configurez le module d'extension pour exporter les pages d'accueil, les tableaux de bord et certains rapports sous forme de documents PDF.

Important :

La fonctionnalité des pages d'accueil, qui organise les informations de votre instance pour raconter une histoire sur vos données, se trouve dans les tableaux de bord sur les nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau avec Next Experience cette option activée, les utilisateurs peuvent afficher les pages d'accueil existantes si elles disposent d'une URL directe, mais ils ne peuvent pas les créer ni les modifier. Les tableaux de bord réactifs et Analytics Center les tableaux de bord prennent en charge la fonctionnalité de la page d'accueil.

Utilisez l'outil d'aide à la dépréciation de Page d'accueil pour convertir les pages d'accueil de votre instance en tableaux de bord réactifs.

Pour en savoir plus, consultez :

- Tableaux de bord dans le centre d'analyse.
- Travailler avec des tableaux de bord réactifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez **WebKit HTML en PDF.**
   Sélectionnez le module d'extension pour ouvrir son formulaire.
3. Cliquez sur **Activer/Réparer**.
   Si le module d'extension OAuth 2.0 n'est pas déjà actif, le module d'extension WebKit HTML To PDF l'active également. Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension .

Résultats

Les utilisateurs peuvent exporter des tableaux de bord au format PDF pour les archiver, les imprimer ou les distribuer.

Résoudre les problèmes sur les tableaux de bord traduits

Les utilisateurs ne peuvent trouver des tableaux de bord traduits que dans certaines configurations. Vous pouvez traduire le nom du tableau de bord pour le rendre consultable.

Avant de commencer

Sur les instances sur lesquelles les modules d'extension de langue sont activés, l'application détermine d'abord la base de données derrière l'instance. Si la base de données est MySQL, elle recherche la langue de session de l'utilisateur et recherche le tableau de bord traduit. Pour plus d'informations sur les modules d'extension de langue, consultez Activer une langue .

La fonction de recherche ne fonctionne que pour les tableaux de bord traduits lorsque l'instance utilise la base de données MySQL et que la traduction du tableau de bord est fournie.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance dans la langue source.
2. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
3. Ouvrez le tableau de bord que vous souhaitez traduire.
4. Sélectionnez votre icône utilisateur et choisissez **Préférences**.
5. Sélectionnez la vignette **d'affichage** .
6. Dans le menu **Langue** , sélectionnez la langue cible et fermez la boîte de dialogue.
   Des langues supplémentaires sont disponibles lorsque des modules d'extension de langue sont activés sur l'instance.
7. Dans le menu contextuel ( ), sélectionnez **Propriétés du tableau de bord**.
8. Traduisez le nom du tableau de bord dans la langue cible, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Les utilisateurs peuvent rechercher le tableau de bord à l'aide du nom traduit lorsque leur système est défini sur la langue cible.

Domain Separation et Dashboards

La création et l'administration de tableaux de bord prennent en charge Domain Separation.
Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Pour activer le module d’extension Domain Separation, consultez Demander Domain Separation .

Remarque :
Pour que les utilisateurs des domaines enfants puissent afficher les tableaux de bord dans les domaines parents, la séparation de domaine et l’administration déléguée doivent être activées.

Les utilisateurs des domaines enfants ne peuvent pas remplacer les tableaux de bord. Les utilisateurs du domaine enfant ont uniquement un accès en lecture aux tableaux de bord.

Fonctionnement de Domain separation dans Dashboards

Hypothèses:

- Seuls les tableaux de bord qui ont été partagés sont visibles par les autres utilisateurs. Consultez Partager un tableau de bord réactif.
- Les utilisateurs disposant d’autorisations de modification sur un tableau de bord peuvent uniquement modifier ce tableau de bord s’ils se trouvent dans le même domaine que le tableau de bord. Par exemple, un utilisateur qui est dans le domaine RH ne peut pas modifier un tableau de bord créé dans le parent du domaine RH.

Les données de tableau de bord séparées par domaine comprennent les enregistrements de tableau de bord, les onglets de tableau de bord et les conteneurs de widgets. Le contenu des widgets est régi par Domain Separation, qui s’applique au contenu lui-même. Par exemple, un administrateur ajoute un rapport créé dans le domaine RH à un tableau de bord dans le domaine informatique. Ce rapport n’est pas visible pour les utilisateurs dans le domaine informatique, bien qu’ils puissent voir le conteneur de widgets.

Un tableau de bord défini au niveau global est visible par tous les utilisateurs avec lesquels il a été partagé. Un tableau de bord partagé créé dans un domaine parent est visible par les utilisateurs dans le domaine parent et tous ses domaines enfants. Par exemple, un tableau de bord créé dans la société TOP est visible par les utilisateurs dans :

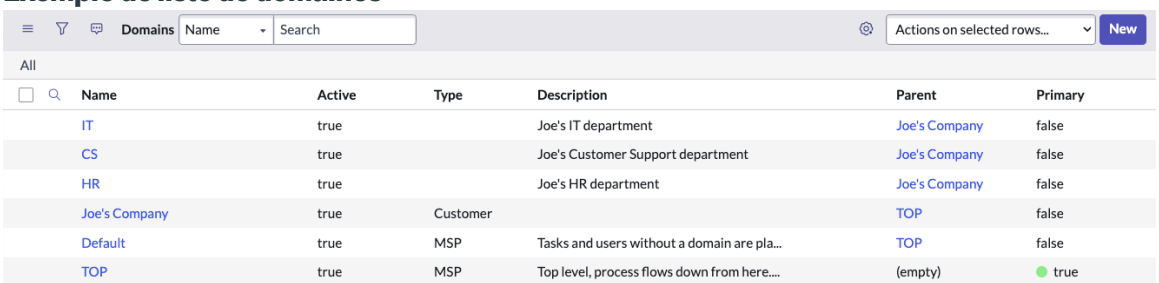
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’entreprise de Joe
- Autres entreprises de l’entreprise TOP
- Tous les domaines enfants RH, service clientèle et informatique de ces sociétés, s’ils sont partagés avec ces utilisateurs.

Dans la figure suivante, les tableaux de bord créés dans les domaines IT, Service clientèle et RH ne sont pas visibles par les utilisateurs des autres domaines enfants ou du domaine parent.

Exemple de liste de domaines



Domains | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

Name	Active	Type	Description	Parent	Primary
IT	true		Joe's IT department	Joe's Company	false
CS	true		Joe's Customer Support department	Joe's Company	false
HR	true		Joe's HR department	Joe's Company	false
Joe's Company	true	Customer		TOP	false
Default	true	MSP	Tasks and users without a domain are pla...	TOP	false
TOP	true	MSP	Top level, process flows down from here....	(empty)	true

Remarque :
Les administrateurs ne doivent pas modifier un tableau de bord séparé par domaine du domaine global, car les ajouts apportés au tableau de bord ne sont pas visibles par les utilisateurs au sein du domaine séparé. Lorsque vous modifiez des tableaux de bord, assurez-vous que vous êtes connecté au bon domaine.

Information associée

Présentation de Domain Separation

Pratiques recommandées de séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Tests de démarrage rapide pour Tableaux de bord

Vérifiez que Tableaux de bord cela fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l’application d’une mise à niveau. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Tableaux de bord nécessitent l'activation du module d'extension Infrastructure de tests automatisés - Responsive Dashboards (com.glide.automated_testing_impl.dashboards). Ce module d'extension est actif lors du démarrage zBoot de l'instance.

Tests de démarrage rapide Tableaux de bord

Test	Description	Version
Partage du tableau de bord réactif	Confirmez le partage du tableau de bord en empruntant l'identité d'autres utilisateurs.	Madrid
Visibilité de tableau de bord réactif	Confirmez la visibilité du tableau de bord en empruntant l'identité d'autres utilisateurs.	Madrid

Information associée

Tests de démarrage rapide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres d'URL du tableau de bord

Les paramètres d'URL de tableau de bord vous permettent de contrôler la visibilité des en-têtes et les sources de répartition des tableaux de bord utilisés dans les pages d'application.

En-tête de tableau de bord

Ce paramètre système d'URL sysparm_header contrôle la visibilité de l'en-tête du tableau de bord. Il a les valeurs suivantes :

- hidden : l'en-tête est masqué sur la page de l'application.
- incorporé : l'en-tête du tableau de bord s'affiche, mais ses options sont limitées. Les options d'actualisation, de réinitialisation des filtres et d'exportation au format PDF sont disponibles dans le menu contextuel.
- visible (par défaut) — L'en-tête complet est visible sur la page de l'application.

```
<your-servicenow-instance.com>/$dashboards.do?sysparm_dashboard=ABC123&sysparm_tab=123ABC&sysparm_editable=false&sysparm_active_panel=false&sysparm_element=fed654&sysparm_element_value=def456&sysparm_breakdown_source=ghi789&sysparm_homepage_filters=%7B%ihg789%22:%5B%7B
%22table%22:%22incident%22,%22filter%22:%22assignment_group%jkl212%22%7D%5D
%7D&sysparm_ignore_default_filter=true&sysparm_header=embedded
```

Répartition du tableau de bord

Le paramètre système URL sysparm_breakdown contrôle la visibilité de la répartition du tableau de bord. Il a les valeurs suivantes :

- visible (par défaut) — La répartition complète est visible, y compris la source et l'élément.
- hidden — La répartition complète est masquée.
- embedded — Seul l'élément de répartition est visible.
- readonly — L'élément de répartition est visible mais est en lecture seule.

```
<your-servicenow-instance.com>/$dashboards.do?sysparm_dashboard=ABC123&sysparm_tab=123ABC&sysparm_editable=false&sysparm_active_panel=false&sysparm_element=fed654&sysparm_element_value=def456&sysparm_breakdown_source=ghi789&sysparm_homepage_filters=%7B%ihg789%22:%5B%7B
%22table%22:%22incident%22,%22filter%22:%22assignment_group%jkl212%22%7D%5D
%7D&sysparm_ignore_default_filter=true&sysparm_breakdown=hidden
```

Groupe de tableaux de bord

Le paramètre système URL sysparm_group vous permet d'inclure un seul groupe de tableaux de bord dans le sélecteur de tableau de bord de la page Vue d'ensemble Tableaux de bord. Ce paramètre prend uniquement le nom du groupe de tableaux de bord pour une valeur.

```
<your-servicenow-instance.com>/$dashboards.do?sysparm_dashboard=ABC123&sysparm_tab=123ABC&sysparm_editable=false&sysparm_group=incident
```

Autres paramètres de l'URL du tableau de bord

sysparm_active_panel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indique si le panneau de modification est affiché.

sysparm_editable

Indique si le panneau de modification peut être visible.

Paramètre d'URL de vue d'ensemble des tableaux de bord

Utilisez le paramètre sysparm_group pour sélectionner la valeur par défaut du groupe de tableaux de bord sur la page Vue d'ensemble des tableaux de bord.

Groupe de tableaux de bord

Le paramètre système URL sysparm_group vous permet d'ouvrir l'onglet **Tous** de la page Vue d'ensemble des tableaux de bord (pa_dashboards_overview.do) filtré par le groupe de tableaux de bord spécifié. Ce paramètre prend comme valeur uniquement le nom d'un groupe de tableaux de bord.

Remarque :
Si le groupe de tableaux de bord spécifié dans l'URL n'existe pas, l'URL renvoie la page de vue d'ensemble Tableaux de bord avec l'onglet **Récent** sélectionné.

L'exemple d'URL affiche uniquement les tableaux de bord du groupe Vue d'ensemble de la CMDB.

```
<your-servicenow-instance.com>nav_to.do?uri=%2F
$pa_dashboards_overview.do?sysparm_group=CMDB Overview
```

Optimiser le temps de rendu des widgets sur les tableaux de bord réactifs

Le rendu des tableaux de bord volumineux peut prendre beaucoup de temps, en particulier lorsque les widgets dépendent de requêtes complexes ou de requêtes portant sur des tables volumineuses. Vous pouvez utiliser les propriétés système pour optimiser le chargement des widgets.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
Vous pouvez optimiser le rendu des widgets uniquement pour les tableaux de bord réactifs.

Procédure

1. Utilisez ces deux propriétés système pour optimiser le rendu des widgets du tableau de bord.
   Les valeurs à utiliser pour ces propriétés dépendent des performances de votre instance et du contenu de ses tableaux de bord.
2. Vous pouvez également configurer une règle de quota de transaction .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les règles de quotas de transaction vous permettent de définir un temps d'exécution maximal pour un widget ou un tableau de bord.

Remarque :

Il existe deux scénarios pour un widget qui prend beaucoup de temps à charger :

La valeur du quota de transaction est inférieure au seuil de performance

Si le widget ne se charge pas avant que le quota de transaction ne soit atteint, il ne se charge pas. Le message suivant s'affiche : Widget annulé - temps d'exécution maximum dépassé.

La valeur du seuil de performance est inférieure au quota de la transaction

Le comportement est le même que si le quota de transaction n'existait pas. Le widget arrête le chargement et un message s'affiche. Vous pouvez sélectionner le widget pour le recharger. Toutefois, le quota de transaction s'applique toujours et peut interrompre le rendu.

Information associée

Propriétés système disponibles

Console d'administration pour Tableaux de bord

Admin Analyse des performances Console contient plusieurs fonctionnalités pour la gestion des tableaux de bord.

Explorer et gérer

Accédez à la **Analyse des performances** > **Console d'administration**.

Le tableau de bord Explorer et gérer contient des outils permettant de rechercher, de modifier et de créer des tableaux de bord et des enregistrements relatifs aux indicateurs. Cliquez sur les liens pour gérer les groupes de tableaux de bord et les tableaux de bord.

Configuration avancée

Accédez à la **Analyse des performances** > **Console d'administration**.

La vignette **Configuration avancée** de la console d'administration affiche un lien vers les propriétés du tableau de bord.

Arborescence

L'arborescence de la console d'administration vous permet d'identifier et de visualiser les relations entre les entités Performance Analytics et Reporting dans une hiérarchie. Avec l'arborescence, vous n'avez pas besoin de passer au crible plusieurs pages pour déterminer comment elles sont liées les unes aux autres. Pour plus d'informations, consultez Évaluation de dépendance.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement de la console d'administration, reportez-vous à Console d'administration Analyse des performances.

Propriétés du tableau de bord réactif

Utilisez les propriétés pour affiner le comportement et l'apparence du tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Introduction

Accédez à la **Propriétés système** > **Propriétés du tableau de bord** pour configurer les propriétés du tableau de bord réactif principal.

Propriétés du tableau de bord réactif

Propriété	Description
Activez l'expérience de l'espace de travail d'analyse unifiée, qui affiche tous les tableaux de bord réactifs et les tableaux de bord Next Experience dans la même vue d'ensemble dans le centre d'analyse. com.glide.par.unified_analytics.enabled	• Type : true | false • Valeur par défaut : false • Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés du tableau de bord** Lorsque cette option est activée, les utilisateurs accèdent aux deux Analyse de la plateforme tableaux de bord de l'interface utilisateur principale (dynamique) dans le centre d'analyse. Les utilisateurs peuvent toujours explorer les détails des KPI à partir de visualisations d'indicateurs de tableau de bord réactifs.
Appliquez des règles de sécurité à la liste des utilisateurs, des groupes d'utilisateurs et des rôles qui sont visibles lors du partage de tableaux de bord. glide.cms.dashboards.sharing_with_secure_search	• Type : true | false • Valeur par défaut : false • Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés du tableau de bord** Lorsqu'elle est activée, la liste des utilisateurs, des groupes d'utilisateurs et des rôles visibles dans le panneau de partage est restreinte. La restriction est basée sur la configuration des ACL sys_user, sys_user_group et sys_user_role. Pour plus d'informations, consultez Règles de la liste de contrôle d'accès . Une pénalité de performance est associée à l'activation de cette propriété. La dégradation des performances peut être basée sur le nombre et la complexité des règles métier et des ACL sur votre instance.
Spécifiez une liste séparée par des virgules des rôles qui peuvent partager leurs propres tableaux de bord. glide.cms.share_dashboards.rôle	• Type : chaîne • Valeur par défaut : vide Lorsque cette propriété est vide, tous les utilisateurs peuvent partager leurs propres tableaux de bord. • Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés du tableau de bord**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : Les propriétés qui limitent le partage du tableau de bord ne s'appliquent pas aux utilisateurs disposant des rôles administrateur et dashboard_admin. Les utilisateurs disposant de ces deux rôles peuvent toujours partager n'importe quel tableau de bord.
Nombre maximum de secondes pour qu'un widget soit rendu sur un tableau de bord réactif. glide.canvas.grid.widget_performance_threshold	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : aucune • Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés du tableau de bord** Pour plus d'informations, consultez Optimiser le temps de rendu des widgets sur les tableaux de bord réactifs.
Nombre maximal de widgets qui peuvent s'afficher simultanément sur un tableau de bord réactif. glide.canvas.grid.widget_render_concurrent_max	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 3 • Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés du tableau de bord** Pour plus d'informations, consultez Optimiser le temps de rendu des widgets sur les tableaux de bord réactifs.
Nombre de secondes pendant lesquelles les widgets de tableau de bord réactif sont mis en cache dans le navigateur. glide.canvas.grid.widget_cache_ttl	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 2 • Emplacement : **Propriétés système** > **Propriétés du tableau de bord**

Limites de l'exportation de contenu personnalisé au format PDF

Lorsque vous créez du contenu personnalisé à placer sous forme de widgets sur les tableaux de bord et les pages d'accueil, vous devez effectuer des tests supplémentaires avant d'exporter le contenu au format PDF.

En dehors du ServiceNow support

Comme pour toutes les implémentations personnalisées, plusieurs actions ont une prise en charge limitée, voire inexistante, lorsqu'elles échappent au contrôle de ServiceNow.

- Blocs de contenu personnalisés : blocs de contenu qui ne font pas partie du système de base ou d'un module d'extension.
- Blocs de contenu personnalisés : le nombre de blocs de contenu contenant des visualisations de rapport peut affecter la réussite de l'exportation. Le succès de l'exportation peut également être intermittent.
- Filtres interactifs personnalisés (blocs de contenu dynamiques).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les iframes personnalisées, y compris les iframes qui renvoient à des pages et scripts d'interface utilisateur existants.
- Widgets personnalisés : widgets non créés par ServiceNow.
- Scripts d'interface utilisateur globaux personnalisés : scripts d'interface utilisateur qui ne font pas partie du système de base.
- Pages d'interface utilisateur personnalisées : pages de l'interface utilisateur qui ne font pas partie du système de base.
- Script Includes personnalisés : script includes qui ne font pas partie du système de base.

Les moteurs d'exportation PDF ne restituent pas les pages de la même manière qu'un navigateur. La fonctionnalité d'exportation PDF prend en charge les technologies Web suivantes : HTML 4, CSS2 et JavaScript 1.5. Les développeurs de blocs de contenu sont responsables de tester leur code par rapport à l'exportation PDF et d'adapter leur implémentation à ces limitations.

Outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil

La prise en charge de la fonctionnalité de page d'accueil est progressivement supprimée et il n'est pas du tout possible de créer ou de modifier des pages d'accueil lorsque Next Experience cette option est activée. Recherchez toutes vos pages d'accueil au même endroit, convertissez-les en tableaux de bord, mettez-les hors service et restaurez les pages d'accueil mises hors service en tant que tableaux de bord.

L'outil d'aide à la dépréciation des pages d'accueil permet aux administrateurs système et de tableau de bord de mettre hors service des pages d'accueil ou de convertir des pages d'accueil en tableaux de bord dynamiques à l'aide de workflows. Vous pouvez suivre l'état de la migration et affecter des tâches aux utilisateurs et aux groupes. La mise hors service des pages d'accueil personnelles inclut une demande envoyée au propriétaire pour approbation. L'outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil est une application de stockage destinée aux utilisateurs disposant des rôles administrateur et dashboard_admin. Pour utiliser cette application, reportez-vous à Installer l'outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil.

Pour trouver les versions de tableau de bord des pages d'accueil converties, accédez à **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord**.

Pour accéder au tableau de bord de désapprobation de Page d'accueil, accédez à **Tous** > **Outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil** > **Vue d'ensemble**.

Fonctionnalités de l'outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil

Utilisez l'outil d'aide à la dépréciation des pages d'accueil pour trouver toutes vos pages d'accueil au même endroit, les convertir en tableaux de bord, les mettre hors service et restaurer les pages d'accueil mises hors service en tant que tableaux de bord.

Pour accéder au tableau de bord de désapprobation de Page d'accueil, accédez à **Tous** > **Outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil** > **Vue d'ensemble**.

Avant d'utiliser l'outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil, effectuez ces deux étapes. Un utilisateur disposant du rôle administrateur doit modifier la propriété système. Un utilisateur disposant du rôle administrateur ou d'un utilisateur disposant à la fois des rôles dashboard_admin et flow_designer peut remplir la table État de migration de la page d'accueil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Désactiver la création de nouvelles pages d'accueil : définissez la propriété *com.glideapp.home.deprecate_homepages* système sur vrai.

> **Important :**
> Lorsqu'elle est définie sur true, cette propriété désactive la création de nouvelles pages d'accueil et définit la page de démarrage ou la page de destination par défaut sur Tableaux de bord. Les éléments de menu et les URL qui ouvrent des pages d'accueil continueront de pointer vers ces pages d'accueil. Sinon, les pages d'accueil ne sont pas disponibles et doivent être migrées à l'aide de cet outil.

2. Renseigner la table d'état de migration de la page d'accueil.

Le tableau de bord de désapprobation de Page d'accueil comporte quatre onglets :

Vue d'ensemble

La vue d'ensemble vous permet de démarrer le processus de retrait et d'afficher l'état général des pages d'accueil sur votre instance.

Pages d'accueil personnelles

Une liste de toutes les pages d'accueil qui appartiennent à des personnes inactives ou verrouillées sur l'instance. Les pages d'accueil personnelles sont différentes des pages d'accueil globales, qui sont accessibles à tous les utilisateurs.

Menus et favoris

Listes des pages d'accueil qui apparaissent dans les menus configurés et des pages d'accueil qui sont marquées comme favorites par les utilisateurs. Dans le premier cas, vous devez reconfigurer l'élément de menu pour qu'il pointe vers le tableau de bord converti. Dans le second cas, vous devez alerter les utilisateurs pour qu'ils marquent le nouveau tableau de bord converti comme favori.

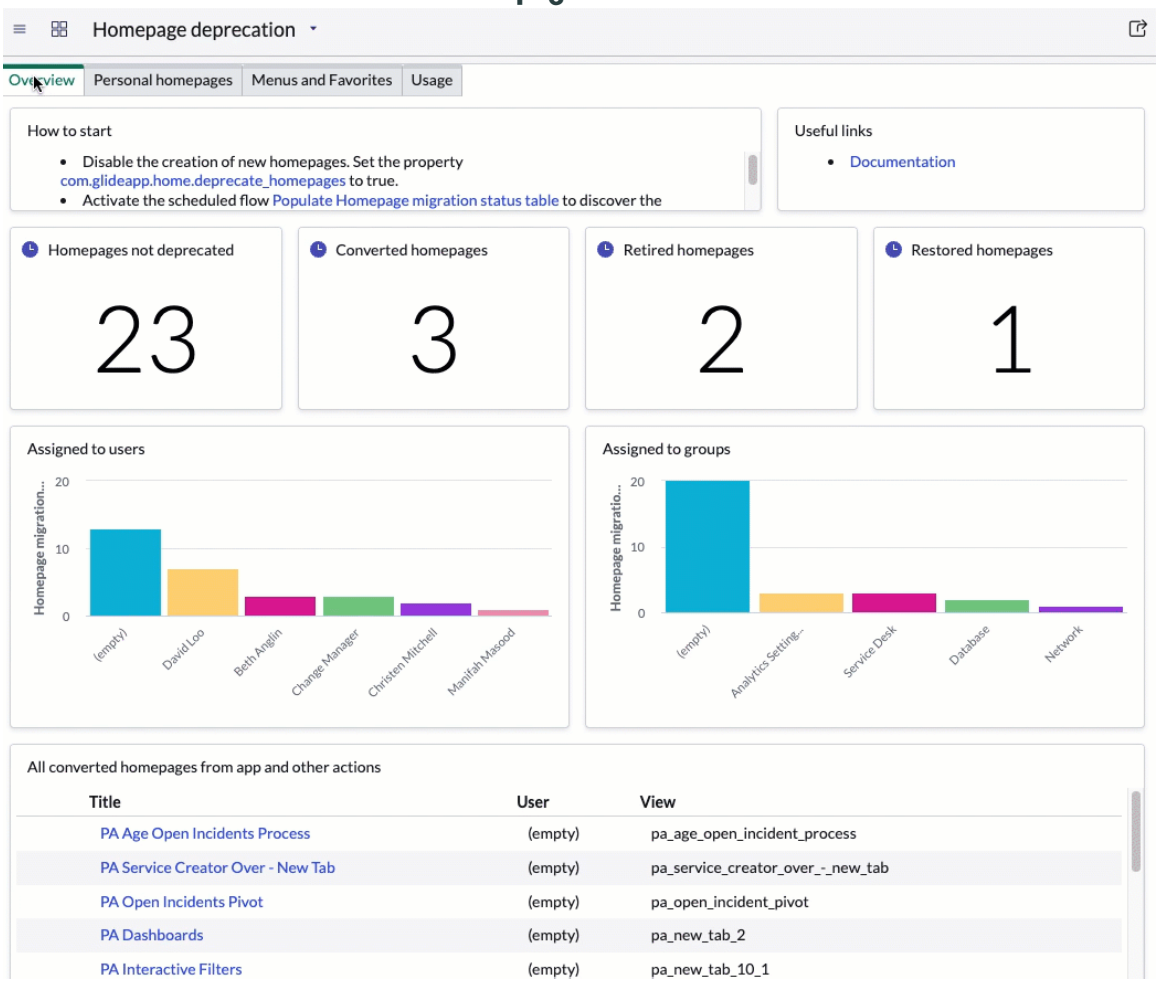
Utilisation

Liste de toutes les pages d'accueil qui n'ont pas été consultées au cours des 30 derniers jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de l'obsolescence de la page d'accueil



Onglet Vue d'ensemble

L'onglet **Vue d'ensemble** comprend des liens de démarrage et plusieurs rapports qui vous permettent de choisir les pages d'accueil à surveiller.

Dans la section **Démarrage** , les administrateurs disposent de liens pour désactiver la création de nouvelles pages d'accueil et pour remplir le tableau État de migration de la page d'accueil.

Pages d'accueil personnelles

Affiche une liste des pages d'accueil dont les propriétaires sont inactifs ou verrouillés. Ces pages d'accueil peuvent être de bons candidats pour la retraite. Cliquez sur le lien pour ouvrir une liste filtrée contenant uniquement les pages d'accueil personnelles à mettre hors service ou à convertir.

Menus et favoris

L'onglet Menus et favoris comporte trois listes.

Pages d'accueil connectées aux menus

Affiche les pages d'accueil qui sont des menus connectés dans le navigateur de filtre. Lorsque vous convertissez ou retirez ces pages d'accueil, vous devez pointer l'élément de menu vers le nouveau tableau de bord ou supprimer l'élément de menu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pages d’accueil connectées aux favoris

Affiche les pages d’accueil que les utilisateurs identifient comme favoris. Lorsque vous convertissez ou retirez ces pages d’accueil, vous devez informer l’utilisateur qu’il doit marquer le nouveau tableau de bord comme favori.

Menus et modules connectés aux pages d’accueil

Affiche les pages d’accueil qui apparaissent dans le navigateur de filtre sous forme d’éléments de menu ou de modules. Vous devez modifier les éléments de menu et de module pour pointer vers le nouveau tableau de bord. Si les éléments de menu ou de module pointent vers des pages d’accueil retirées, supprimez-les.

Utilisation

L’onglet Utilisation affiche une liste de toutes les pages d’accueil non consultées au cours des 30 derniers jours. Ces pages d’accueil peuvent être de bons candidats pour la retraite.

Installer l’outil d’aide à la dépréciation de la page d’accueil

Pour convertir, mettre hors service et restaurer les pages d’accueil, installez l’outil d’aide à la dépréciation des pages d’accueil.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L’outil d’aide à la dépréciation de la page d’accueil est une application de l’App Store. Pour plus d’informations sur l’installation d’applications du Store, consultez Installer une application du ServiceNow Store .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l’application de l’outil d’aide à la dépréciation de la page d’accueil.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l’application que vous recherchez, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

Convertir des pages d'accueil en tableaux de bord individuels

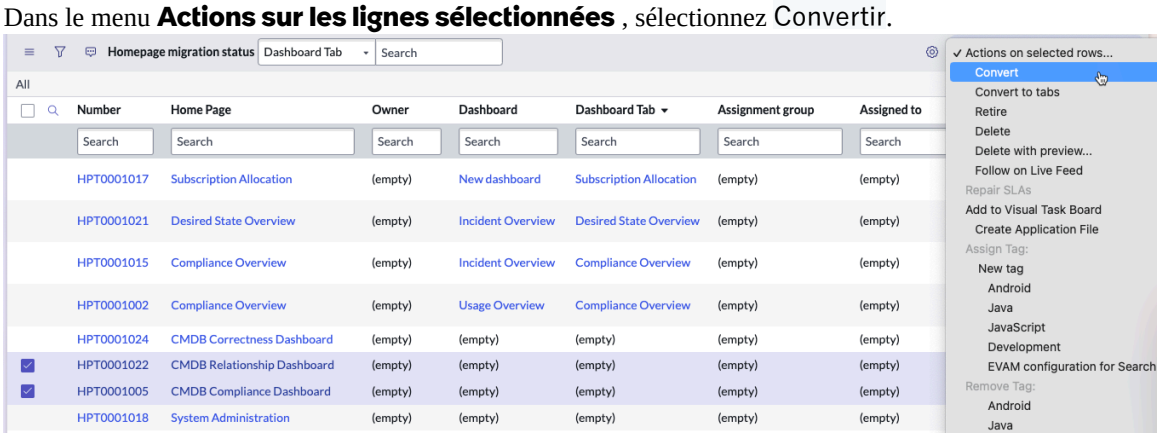
Renseignez la table État de migration de la page d'accueil, puis déterminez les pages d'accueil à convertir en tableaux de bord. Vous pouvez convertir des pages d'accueil en tableaux de bord individuels ou convertir plusieurs pages d'accueil en onglets sur le même tableau de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou dashboard_admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil** > **État de migration de la page d'accueil**.
   Toutes les pages d'accueil non adressées ont l'état Ouvert.
2. Cochez les cases situées à côté des pages d'accueil que vous souhaitez convertir.
3. Dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez Convertir.



   Le flux de conversion déclenche le script pour créer un tableau de bord distinct et déplacer les autorisations canRead et canWrite vers l'autorisation du tableau de bord.

   Le flux de mise hors service met automatiquement hors service les pages d'accueil personnelles, définit le champ **Sélectionnable** sur faux et affecte l'autorisation de lecture/écriture à l'utilisateur administrateur.

   Le flux demande l'autorisation aux propriétaires des pages d'accueil non personnelles pour les mettre hors service. Le flux d'autorisation comprend une période d'attente de 14 jours pour obtenir l'autorisation.

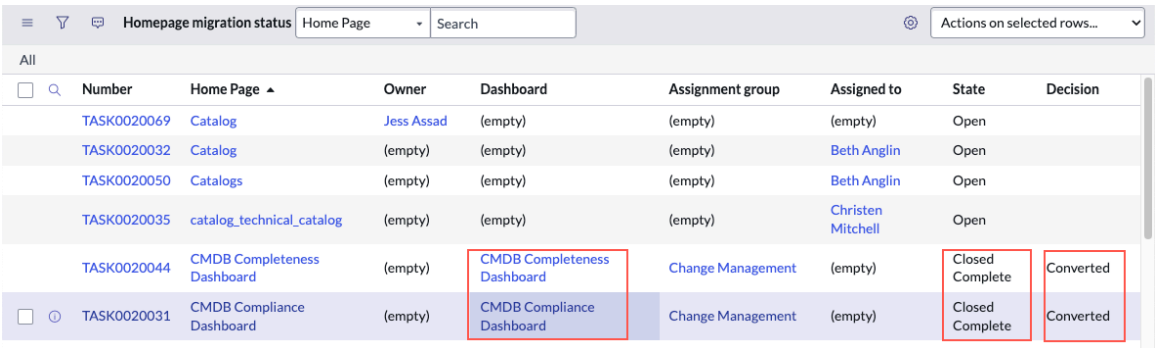
Résultats

Les utilisateurs n'ont plus accès aux pages d'accueil converties. Ils peuvent trouver les versions de tableau de bord de leurs pages d'accueil dans la vue d'ensemble Tableaux de bord. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord**. Sélectionnez l'onglet **Tout** pour afficher tous les tableaux de bord que vous êtes autorisé à afficher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La colonne Tableau de bord est renseignée avec les noms des nouveaux tableaux de bord et des liens vers les formulaires des tableaux de bord.
- Les entrées de la colonne État des tableaux de bord convertis passent à Fermé terminé.
- Les entrées de la colonne Décision sont changées en Converties.



Que faire ensuite

Mettez à jour les menus qui pointent vers les pages d'accueil converties pour pointer vers les nouveaux tableaux de bord.

Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord**. Ouvrez l'onglet **Tout** pour afficher les vignettes des tableaux de bord convertis.

Mettre hors service une page d'accueil.

Convertir des pages d'accueil en onglets de tableau de bord

Après avoir renseigné la table État de migration de la page d'accueil, vous pouvez convertir une ou plusieurs pages d'accueil en onglets sur des tableaux de bord nouveaux ou existants.

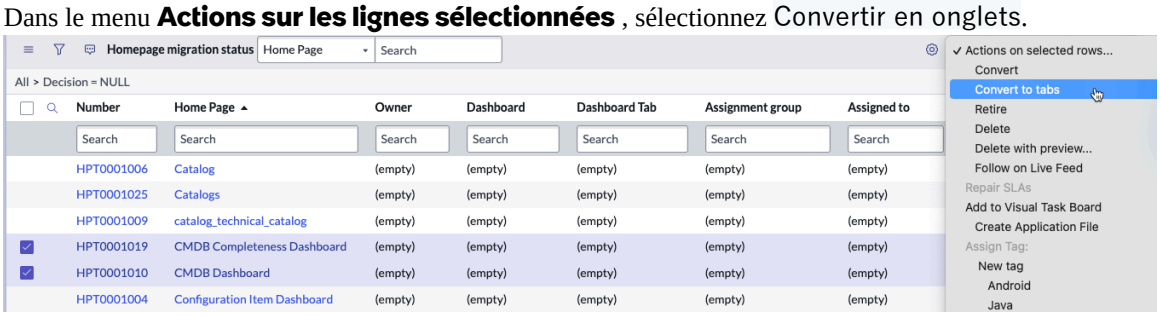
Avant de commencer

Rôle requis : admin ou dashboard_admin.

Remarque :
Pour convertir une ou plusieurs pages d'accueil en onglets de tableau de bord, les pages d'accueil doivent avoir le même propriétaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil** > **État de migration de la page d'accueil**.
   Toutes les pages d'accueil non adressées ont l'état Ouvert.
2. Cochez les cases situées à côté des pages d'accueil que vous souhaitez convertir.
3. Dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez Convertir en onglets.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

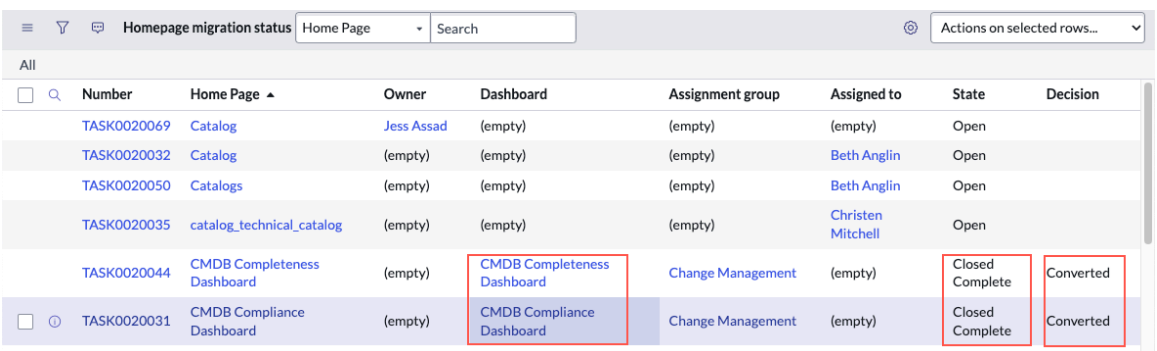
4. Sélectionnez un tableau de bord existant ou définissez le titre d'un nouveau tableau de bord.
   Si vous sélectionnez un tableau de bord existant, les pages d'accueil sont ajoutées sous forme d'onglets après les onglets existants. Si vous définissez un titre pour un nouveau tableau de bord, ce dernier comprend des onglets pour chacune des pages d'accueil que vous avez ajoutées.

   Le flux de conversion déclenche le script pour créer un tableau de bord distinct et déplacer les autorisations canRead et canWrite vers l'autorisation du tableau de bord.

Résultats

Les utilisateurs n'ont plus accès aux pages d'accueil converties. Ils peuvent trouver les versions de tableau de bord de leurs pages d'accueil dans la vue d'ensemble Tableaux de bord. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord**. Sélectionnez l'onglet **Tout** pour afficher tous les tableaux de bord que vous êtes autorisé à afficher.

- La colonne Tableau de bord est renseignée avec les noms des nouveaux tableaux de bord et des liens vers les formulaires des tableaux de bord.
- La colonne Onglet Tableau de bord est renseignée avec les noms des nouveaux onglets de tableau de bord et des liens vers les formulaires des onglets de tableau de bord.
- Les entrées de la colonne État des tableaux de bord convertis passent à Fermé terminé.
- Les entrées de la colonne Décision sont changées en Converties.



Que faire ensuite

Mettez à jour les menus qui pointent vers les pages d'accueil converties pour pointer vers les nouveaux tableaux de bord.

Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord**. Ouvrez l'onglet **Tout** pour afficher les vignettes des tableaux de bord convertis.

Mettre hors service une page d'accueil.

Mettre hors service une page d'accueil

Utilisez la table État de migration de la page d'accueil pour mettre hors service les pages d'accueil. Lorsque vous retirez une page d'accueil, vous supprimez les options de visibilité et de modification de toutes les pages sauf de l'administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou dashboard_admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Désactiver la création de nouvelles pages d'accueil : définissez la propriété `com.glideapp.home.deprecate_homepages` système sur vrai.

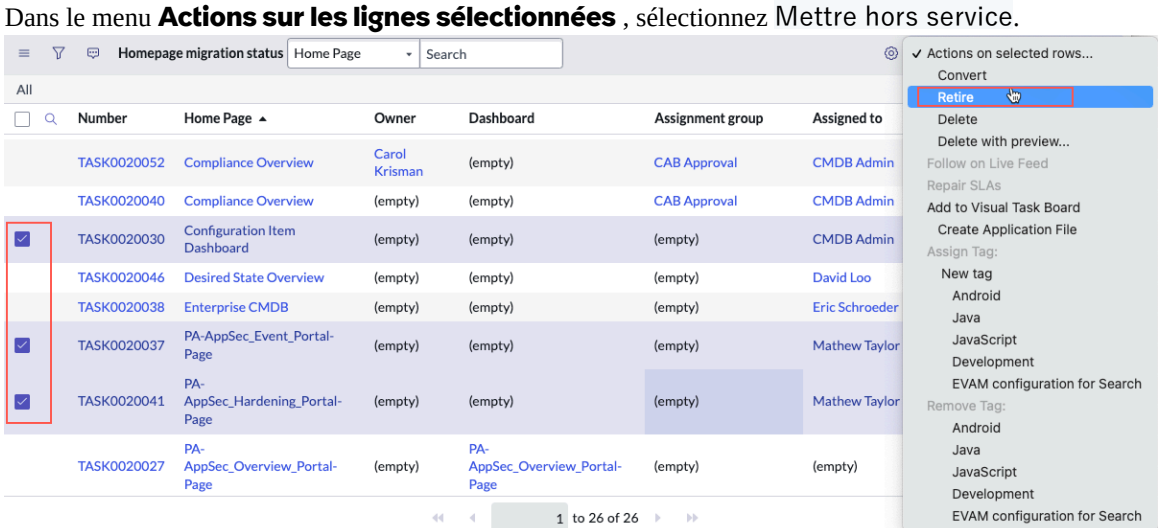
> **Important :**
> Lorsqu'elle est définie sur true, cette propriété désactive la création de nouvelles pages d'accueil et définit la page de démarrage ou la page de destination par défaut sur Tableaux de bord. Les éléments de menu et les URL qui ouvrent des pages d'accueil continueront de pointer vers ces pages d'accueil. Sinon, les pages d'accueil ne sont pas disponibles et doivent être migrées à l'aide de cet outil.

2. Renseigner la table d'état de migration de la page d'accueil.

> **Remarque :**
>
> Lorsque vous mettez une page d'accueil hors service, les utilisateurs ne peuvent plus sélectionner les pages du portail associées et seul l'administrateur dispose d'autorisations de lecture et d'écriture sur les pages.
>
> Pour configurer la limite de temps pour répondre à une demande de mise hors service, modifiez la propriété `sn_home_page_depr.approval_due_date`système .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil** > **État de migration de la page d'accueil**.
2. Cochez les cases situées à côté des pages d'accueil que vous souhaitez retirer.
3. Dans le menu **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez Mettre hors service.



- Si la page d'accueil est une page d'accueil globale, c'est-à-dire une page sans propriétaire spécifié, elle est mise hors service et l'état de la tâche est défini sur **Fermé terminé** immédiatement.
- Si le propriétaire d'une page d'accueil personnelle ne répond pas dans le délai imparti, la page d'accueil est retirée et l'état de la tâche est défini sur **Fermée terminée**.
- Si le propriétaire rejette la demande de mise hors service, la page d'accueil est convertie en tableau de bord.

Résultats

Les modifications sont apportées sur la table État de migration de la page d'accueil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les entrées de la colonne État des pages d'accueil converties passent à **Fermé terminé**.
- Les entrées de la colonne Décision des pages d'accueil mises hors service sont changées en **Hors service**.
- Les entrées de la colonne Décision des pages d'accueil que le propriétaire refuse pour la mise hors service sont **changées en Converties**.
- Les pages d'accueil personnelles des utilisateurs inactifs ou bloqués n'apparaissent plus sur l'onglet **Pages d'accueil personnelles** du tableau de bord de dépréciation de la page d'accueil.
- Les autorisations de lecture et d'écriture pour les pages d'accueil mises hors service sont limitées à l'administrateur.

Que faire ensuite

Restaurer une page d'accueil

Restaurer une page d'accueil

Restaurez des pages d'accueil mises hors service en tant que tableaux de bord.

Avant de commencer

Vous constaterez peut-être que les parties prenantes d'une page d'accueil retirée veulent toujours ses informations. Vous pouvez restaurer cette page d'accueil retirée en tant que tableau de bord réactif.

Rôle requis : admin ou dashboard_admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Catalogue de services**.
2. Sélectionnez **Pouvons-nous vous aider**.
3. Sélectionnez **Restaurer la page d'accueil**.
4. Saisissez le nom de la page d'accueil retirée ou utilisez l'icône de recherche ( ) pour trouver la page d'accueil retirée.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

La page d'accueil retirée est convertie en tableau de bord. Le tableau État de migration de la page d'accueil affiche les changements suivants.

- La colonne Tableau de bord est renseignée avec le nom du nouveau tableau de bord.
- L'entrée de la colonne État de la page d'accueil restaurée passe à Fermé terminé.
- L'entrée de la colonne Décision devient Restauré.

Table État de migration de la page d'accueil

Utilisez la table État de migration de la page d'accueil pour gérer le retrait et la conversion de la page d'accueil.

La table État de migration de la page d'accueil répertorie les pages d'accueil de votre instance qui ne sont pas associées à des tableaux de bord ou à des onglets de tableau de bord. Il montre également les décisions prises par un administrateur sur le statut de chacun. Vous pouvez accéder au tableau d'état de migration de la page d'accueil à partir de la plupart des visualisations de l'onglet Vue d'ensemble ou accéder à **Tous** > **Outil d'aide**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à la dépréciation de la page d'accueil > **État de migration de la page d'accueil**. Pour plus d'informations, consultez Outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil.

La table contient les colonnes suivantes.

Renseigner la table d'état de migration de la page d'accueil

La table État de migration de la page d'accueil vous permet de gérer la mise hors service et la conversion de la page d'accueil. Exécutez un workflow planifié pour renseigner la table État de migration de la page d'accueil avec des informations sur les pages d'accueil de votre instance.

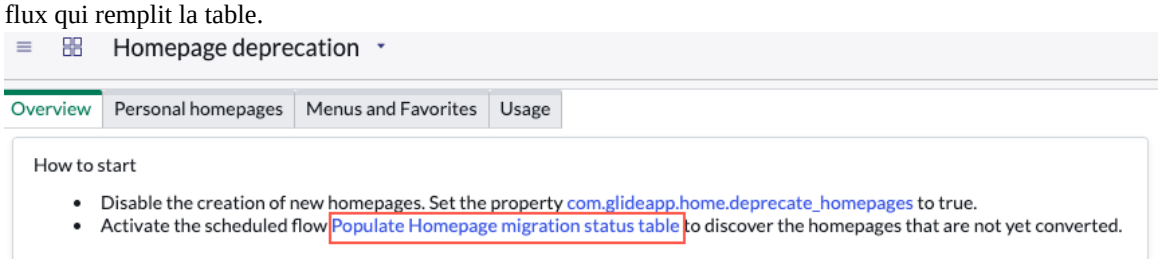
Avant de commencer
Rôle requis : admin.

Le flux de remplissage a une limite de 1 000 sys_portal_pages par exécution. Vous pouvez laisser le flux de remplissage en cours d'exécution pendant plusieurs jours. Le flux ajoute d'autres enregistrements à la table État de migration de la page d'accueil par lots de 1 000.

Remarque :
Dans les instances séparées par domaine, le flux pour remplir la table État de migration de la page d'accueil s'exécute uniquement sur l'instance globale.

Procédure

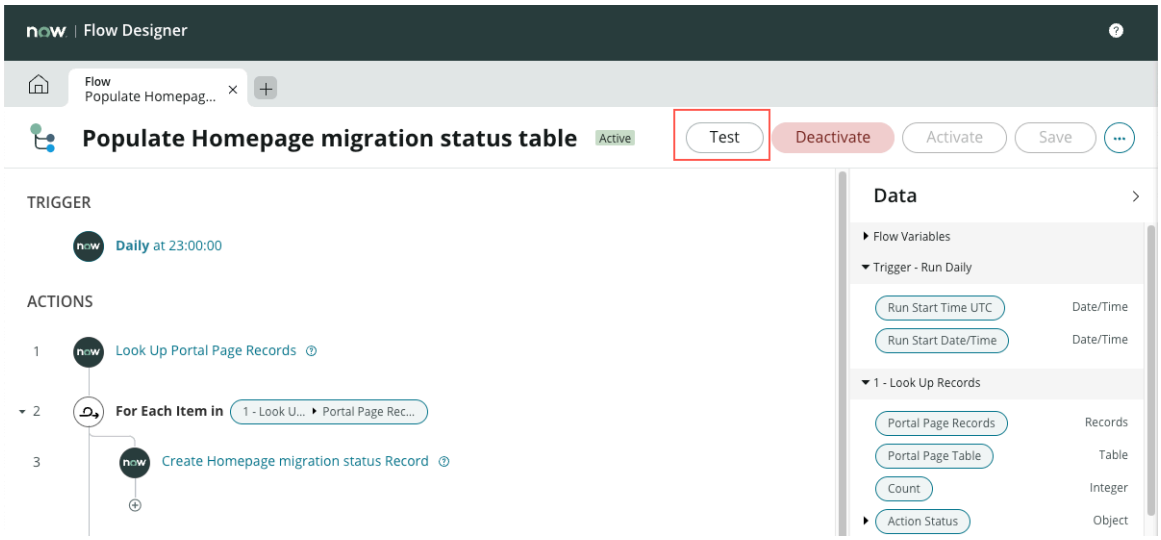
1. Accédez à la **Tous** > **Outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil** > **Vue d'ensemble**.
2. Sélectionnez le lien intitulé **Remplir la table d'état de migration de la page d'accueil** pour ouvrir le flux qui remplit la table.



3. Dans Flow Designer, sélectionnez le déclencheur pour spécifier quand vous souhaitez que le flux de remplissage s'exécute.
   Le déclencheur par défaut est quotidien à 23 :00 :00.
4. Sélectionnez **Activer**.
5. Sélectionnez **Test** pour exécuter le flux.

Traduction automatique

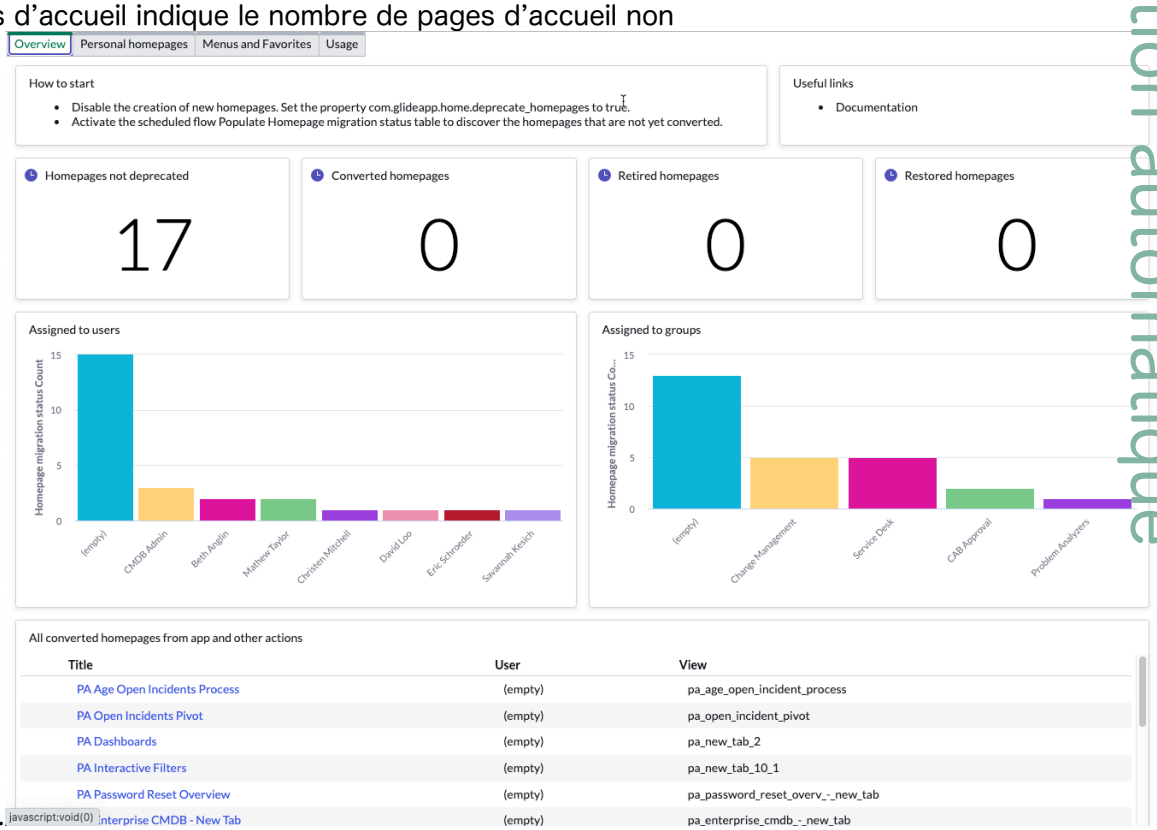
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Exécuter le test**.
   Lorsque le message Votre test est terminé, fermez la fenêtre Flux de tests et revenez à l'onglet **Vue d'ensemble** .

Résultats

L'onglet Vue d'ensemble de l'outil d'aide à la dépréciation des pages d'accueil indique le nombre de pages d'accueil non obsolètes.



Remplir la table État de migration de la page d'accueil pour plusieurs domaines

Par défaut, le flux pour remplir la table État de migration de la page d'accueil s'applique uniquement au domaine global. Vous pouvez créer un flux à appliquer aux autres domaines de votre instance.

Avant de commencer

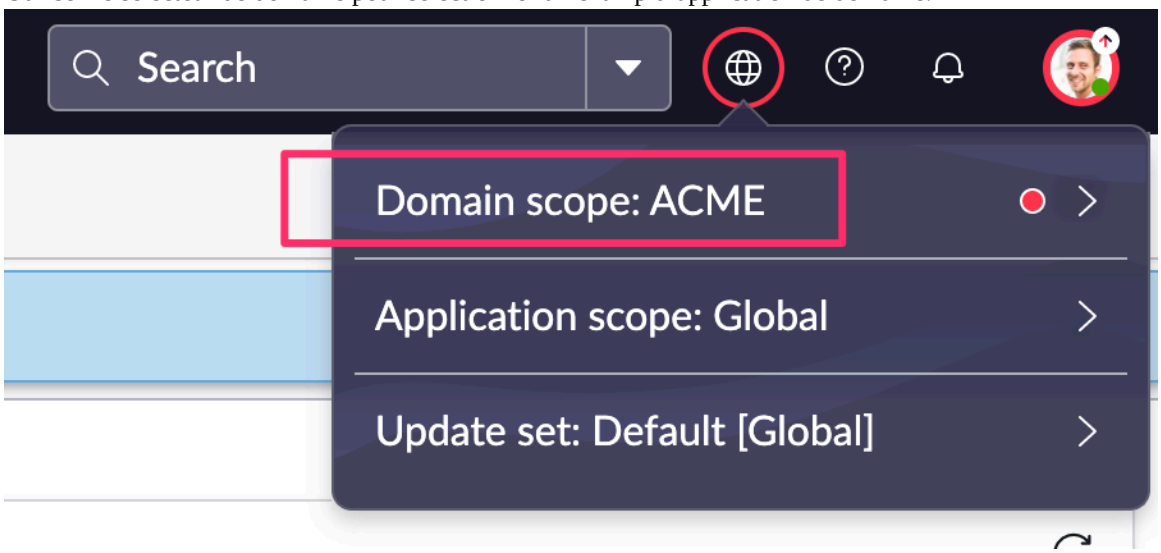
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Utilisez le sélecteur de domaine pour sélectionner un champ d'application de domaine.

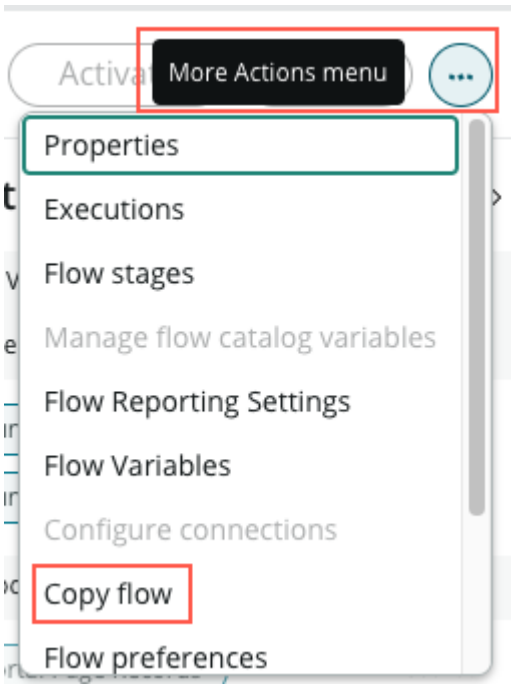


2. Accédez à la **Tous** > **Concepteur de flux**.
3. Recherchez le flux de la table d'état de migration de la page d'accueil et ouvrez-le.

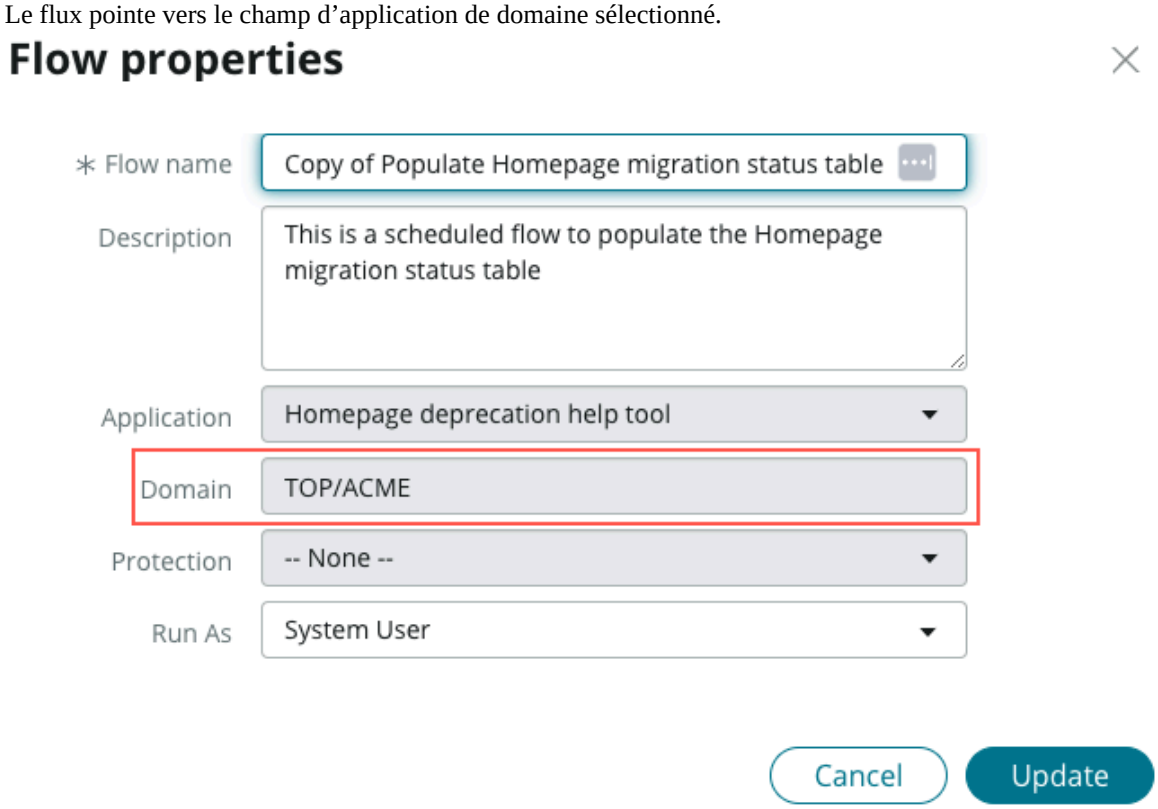
4. Sélectionnez le menu **Actions supplémentaires** et choisissez **Copier le flux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez l'outil d'aide à la dépréciation de la page d'accueil de l'application et sélectionnez **Copier**.
6. Sélectionnez le menu **Actions supplémentaires** et choisissez **Propriétés du flux**.
   Le flux pointe vers le champ d'application de domaine sélectionné.



Widgets

Les objets qui ont été ajoutés aux tableaux de bord dans l'environnement classique sont appelés widgets. Vous pouvez créer et gérer des widgets. De nombreuses applications ont leurs propres widgets. Consultez la documentation d'une application pour plus d'informations sur les widgets inclus avec l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque type de widget vous permet d'effectuer des actions différentes sur un tableau de bord. Suivez les liens correspondant à chaque type pour apprendre à créer et à modifier les widgets sur votre tableau de bord. Les types de widgets comprennent :

Rapports

Les visualisations de rapports sont des instantanés de vos données qui montrent l'état de vos informations en temps réel. Pour plus d'informations, consultez Génération de rapports.

Analyse des performances

Analyse des performances Les widgets affichent des informations en fonction des données d'indicateur collectées au fil du temps. Pour plus d'informations, consultez Widgets de Performance Analytics.

Filtres interactifs

Les filtres interactifs vous permettent de filtrer dynamiquement tous les rapports d'un tableau de bord, sans modifier les rapports d'origine. Pour en savoir plus, consultez Filtres interactifs.

Blocs de contenu

Les blocs de contenu sont des éléments d'information que vous pouvez réutiliser sur votre instance. Pour plus d'informations, voir Configurer un bloc de contenu .

Créer un widget qui affiche une page d'interface utilisateur ServiceNow

Vous pouvez créer une page d'interface utilisateur ServiceNow qui affiche une page Web. Vous pouvez ensuite ajouter cette page d'interface utilisateur à un widget qui peut être ajouté aux tableaux de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une page d'interface utilisateur est une ServiceNow page qui n'est ni une liste ni un formulaire. Toutes les pages de l'interface utilisateur ne rentrent pas dans un widget. Certaines pages de l'interface utilisateur, telles que les widgets de site externe ou les gadgets, ne s'affichent pas correctement lorsqu'elles sont placées dans un tableau de bord.

Pour savoir comment créer une page d'interface utilisateur sans utiliser de modèle de page d'infrastructure, consultez l'article de blog Créer une page d'interface utilisateur sans utiliser le modèle de page d'infrastructure publié par un développeur de la ServiceNow communauté.

Remarque :
Cette fonctionnalité nécessite une connaissance de JavaScript.

Procédure

1. Créez ou recherchez une page d'interface utilisateur ServiceNow que vous souhaitez afficher en tant que widget.
   Notez le nom de cette page d'interface utilisateur, à utiliser à l'étape 4. Le nom de la page d'interface utilisateur est la valeur du champ nom dans le formulaire où vous définissez le contenu de la page d'interface utilisateur.
2. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
   Les enregistrements de widgets sont des enregistrements de catégorie de widgets, et non des enregistrements pour des widgets individuels. Lors de l'ajout d'un widget au tableau de bord, sélectionnez d'abord la catégorie, puis le widget. Le fichier JavaScript que vous spécifiez à l'étape 4 inclut la liste des widgets à inclure dans cette catégorie.
3. Renseignez les champs suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ajoutez le script JavaScript suivant dans le champ **Script** , en effectuant les remplacements spécifiés. L'instruction return contient les widgets répertoriés dans cette catégorie de widget.

Remarque :
L'extrait de code de cette étape fonctionne dans les applications non incluses dans le périmètre. Utilisez l'extrait de code de l'étape 5 pour les applications incluses dans le périmètre.

widget_name	Nom du widget que l'utilisateur sélectionne dans le sélecteur de widget lors de l'ajout du widget à un tableau de bord. Cette chaîne apparaît également dans l'en-tête du widget. Cette valeur est le nom que vous configurez à l'étape 3.
UI_page_name	Nom de la page de l'interface utilisateur de l'étape 1 à afficher dans le widget.

```
function sections() {
   return {
      'widget_name': { 'uiPageName' : 'UI_page_name'},
      'widget_name2': {'uiPageName': 'UI_page_name_2'}
   };
}

function render() {
   var uiPageName = renderer.getPreferences().get("uiPageName");
   return renderer.getRenderedPage(uiPageName);
}

function getEditLink() {
   var uiPageName = renderer.getPreference('uiPageName');
   return 'sys_ui_page.do?sysparm_query=' + encodeURIComponent('name=' +
 uiPageName);
}
```

5. **Facultatif :** Utilisez cet exemple de code pour les applications incluses dans le périmètre :

```
function sections() {
   return {
   'Widget': {
   'type': 'widgetname'
   }
   };
}

function render() {
   var scope = gs.getCurrentScopeName();
   scope = (scope == "rhino.global" ? "" : scope + "_");
   var page = renderer.getPreference('type');
   return renderer.getRenderedPage(scope + page);
}

function getEditLink() {
   var scope = gs.getCurrentScopeName();
   scope = (scope == "rhino.global" ? "" : scope + "_");
   var page = renderer.getPreference('type');
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    return "sys_ui_page.do?sysparm_query=name=" + scope + page;
}
```

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Modifier un tableau de bord réactif

Filtres interactifs

Les filtres interactifs vous permettent de filtrer dynamiquement tous les rapports d'un tableau de bord, sans modifier les rapports d'origine.

Vous pouvez créer un filtre interactif et l'ajouter à un tableau de bord en tant que widget. La sélection d'une valeur dans le widget Filtre interactif permet de filtrer les données dans les rapports sur le tableau de bord. Sur les tableaux de bord, les filtres sélectionnés sont enregistrés pour chaque utilisateur et appliqués automatiquement la prochaine fois que l'utilisateur consultera le tableau de bord.

Pour créer un filtre interactif, consultez Types de filtres interactifs disponibles et choisissez le type de filtre.

Les filtres interactifs sur les pages d'accueil ne conservent pas les valeurs par défaut ou les valeurs entre les connexions ou les actualisations de page. Cette fonctionnalité est disponible sur les tableaux de bord. Pour en savoir plus, consultez Convertir des pages d'accueil en tableaux de bord individuels.

Important :

- Analyse des performances Les widgets sur le tableau de bord ne suivent pas les filtres interactifs. Filtrez séparément ces widgets sur la même source de répartition à l'aide des contrôles du tableau de bord de répartition. Pour plus d'informations, consultez Utiliser les répartitions sur les tableaux de bord et Faire en sorte qu'une répartition agisse comme un filtre interactif.
- Les filtres interactifs ne sont pas pris en charge pour les rapports basés sur une MetricBase source. Pour plus d'informations, consultez MetricBase .

Pour en savoir plus sur les filtres unifiés dans , reportez-vous à Analyse de la plateformela section Filtres dans Analyse de la plateforme.

Types de filtres interactifs disponibles

Vous pouvez créer des filtres interactifs pour plusieurs types de champs.

Types de filtres interactifs

Type	Description
Liste de choix	Vous permet de filtrer les données en fonction de la valeur d'une liste de choix spécifique. Vous devez sélectionner la table et le champ de liste de choix. Le filtre affecte les rapports de la table spécifiée.
Référence	Permet de filtrer les données en fonction de la valeur d'un ou de plusieurs champs de référence. Vous devez sélectionner la table référencée, ainsi que les champs de référence d'autres tables. Le filtre affecte les rapports des tables qui ont les champs de référence spécifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de filtres interactifs (suite)

Type	Description
	Remarque : Les filtres interactifs de référence ne prennent pas en charge les champs de chaîne.
Date	Vous permet de filtrer les données en fonction de la valeur d'un ou de plusieurs champs de date. Vous devez sélectionner les tables et les champs de date. Le filtre affecte les rapports des tables spécifiées.
Booléen	Permet de filtrer les données en fonction de la valeur d'un champ vrai/faux spécifique. Vous devez sélectionner la table et le champ vrai/faux. Le filtre affecte les rapports de la table spécifiée.
Groupe	Permet d'afficher plusieurs filtres interactifs dans un seul widget sur un tableau de bord. Les utilisateurs qui consultent le tableau de bord peuvent sélectionner les filtres groupés à appliquer.
Vide/non vide	Filtre selon qu'un champ contient ou non une valeur.
En cascade	Vous permet de filtrer en fonction de plusieurs valeurs dans une hiérarchie, par exemple, par région, pays et ville.

Créer un filtre interactif de liste de choix

Un filtre interactif de liste de choix permet aux utilisateurs de filtrer les widgets de rapport en fonction de la valeur d'une liste de choix.

Avant de commencer

Rôle requis : hp_publisher_admin et report_admin. Le rôle hp_publisher_admin existe uniquement pour la gestion des filtres interactifs. Par défaut, il ne contient aucun autre rôle et n'est contenu dans aucun autre rôle.

Les listes de choix contiennent un nombre limité de valeurs spécifiées parmi lesquelles choisir. Statut et Priorité sont deux exemples de listes de choix. L'utilisateur et l'emplacement ne sont généralement pas des sélections de liste de choix. Pour plus d'informations, consultez Type de champ de liste de choix .

Lorsqu'un utilisateur sélectionne Tout, il ne voit pas un rapport avec toutes les options de filtre appliquées, il voit le rapport non filtré.

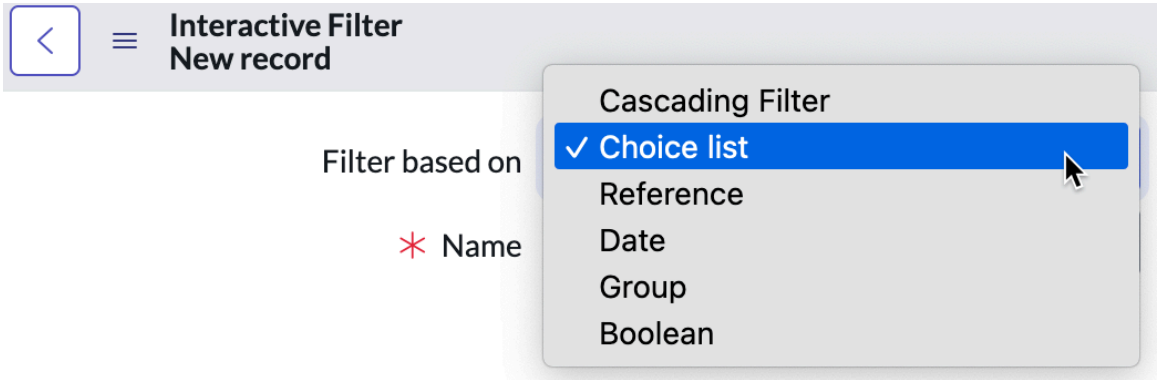
Remarque :
Si le filtre interactif a une valeur par défaut ou spécifie la dernière valeur sélectionnée, les tableaux de bord non réactifs n'appliquent pas cette valeur automatiquement. Cette fonctionnalité est uniquement disponible sur les tableaux de bord réactifs.

Procédure

1. **Facultatif :** Vérifiez les filtres interactifs existants sur la même table.
   a. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs** et sélectionnez un filtre interactif basé sur la même table que celle que vous souhaitez filtrer.
   b. Sous Liens connexes, sélectionnez **Autres filtres sur la table**.
   c. Passez en revue les autres filtres disponibles dans la même table pour voir si le filtre souhaité existe déjà.
2. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans la liste **Filtre basé sur** , sélectionnez **Liste de choix**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Définissez les champs suivants :

Nom	Description
Nom	Entrez un nom pour le filtre. Ce nom apparaît sur le widget du tableau de bord du filtre.
Rechercher un nom	Entrez un nom de recherche pour le filtre. Ce nom apparaît dans le menu **Ajouter du contenu** pour les utilisateurs qui ajoutent un filtre à un tableau de bord. Utilisez ce nom pour vous aider à organiser vos filtres. Si vous ne spécifiez pas de nom de recherche, la valeur **Nom** est utilisée à la place.
Description	Entrez une description du filtre.
Type de contrôle d'interface utilisateur	Sélectionnez la façon dont les options de filtrage disponibles pour ce filtre s'affichent sur le widget de tableau de bord. Consultez Types de contrôles d'interface utilisateur de filtre interactif disponibles.

6. **Facultatif :** Sélectionnez **Appliquer à toutes les tables de la hiérarchie** pour appliquer le filtre aux tables parentes, enfants et sœurs d'une table étendue.
7. **Facultatif :** Sélectionnez **Appliquer le filtre aux vues et aux tables de base de données** pour appliquer le filtre aux widgets en fonction des vues et des tables de base de données.

   Remarque :
   Il n'est pas possible d'appliquer des filtres aux tables qui étendent les tables de la vue de base de données. Pour plus d'informations, consultez Filtres interactifs sur les vues de base de données et les hiérarchies de tables.

8. **Facultatif :** Exclure des éléments spécifiques de l'apparition sur le filtre à l'aide de la **liste d'exclusion**. Toutefois, les données des choix exclus sont incluses lorsque vous sélectionnez **Tout** dans le filtre interactif.
9. Dans la liste **Table** , sélectionnez la table qui contient la liste de choix sur laquelle filtrer.
10. Dans la liste **Champ** , sélectionnez le champ sur lequel filtrer.
11. **Facultatif :** Ajoutez tous les éléments de liste que vous souhaitez exclure du filtre dans le champ de **liste d'exclusion** .
12. **Facultatif :** Sélectionnez une **valeur par défaut** pour le filtre.
    Cette valeur par défaut est appliquée automatiquement pour tous les utilisateurs. Les valeurs qu'un utilisateur sélectionne remplacent la valeur globale par défaut pour cet utilisateur. Vous pouvez spécifier plus d'une valeur par défaut lorsque vous utilisez un type de contrôle d'interface utilisateur qui active plusieurs sélections, telles que **Sélectionner plusieurs entrées**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour transmettre plus de 50 valeurs par défaut, ou si l'erreur This is switching the GET call limit (Cela dépasse la limite d'appel GET), créez plusieurs filtres interactifs.

13. Sélectionnez **Envoyer**.

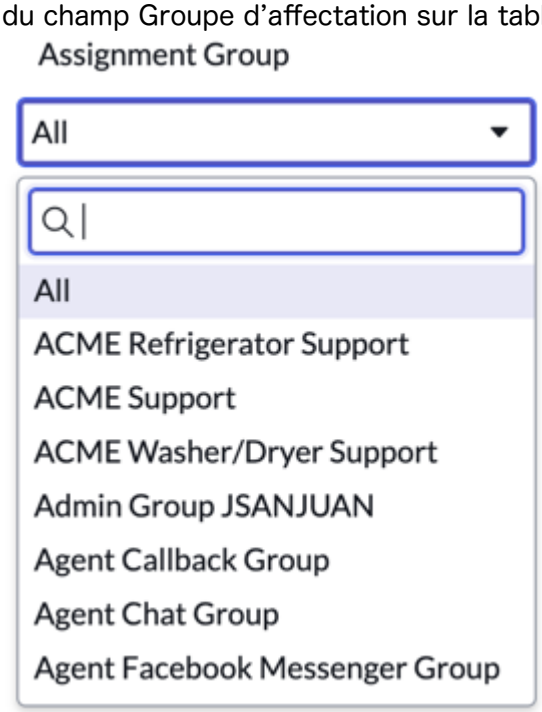
Que faire ensuite
Une fois le filtre créé, ajoutez-le à un tableau de bord.

Créer un filtre interactif de champ de référence

Un filtre interactif de champ de référence permet aux utilisateurs de filtrer les widgets de rapport en fonction de la valeur d'un champ de référence.

Avant de commencer
Rôle requis : hp_publisher_admin et report_admin. Le rôle hp_publisher_admin existe uniquement pour la gestion des filtres interactifs. Par défaut, il ne contient aucun autre rôle et n'est contenu dans aucun autre rôle.

Lorsqu'un utilisateur sélectionne Tout, il ne voit pas un rapport avec toutes les options de filtre appliquées, il voit le rapport non filtré. Cet exemple de filtre de référence fournit des options de filtre à partir du champ Groupe d'affectation sur la table Groupe [sys_user_group].



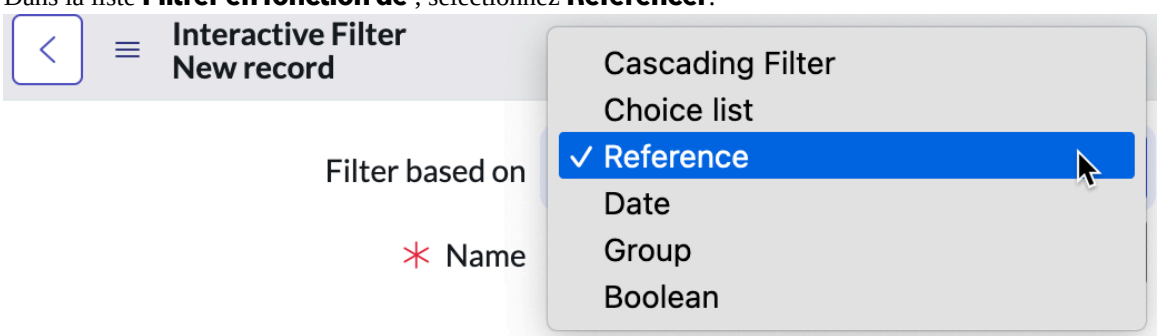
Remarque :
Si le filtre interactif a une valeur par défaut ou spécifie la dernière valeur sélectionnée, les tableaux de bord non réactifs n'appliquent pas cette valeur automatiquement. Cette fonctionnalité est uniquement disponible sur les tableaux de bord réactifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. **Facultatif :** Vérifiez les filtres interactifs existants sur la même table.
   a. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs** et sélectionnez un filtre interactif basé sur la même table que celle que vous souhaitez filtrer.
   b. Sous Liens connexes, sélectionnez **Autres filtres sur la table**.
   c. Passez en revue les autres filtres disponibles dans la même table pour voir si le filtre souhaité existe déjà.
2. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans la liste **Filtrer en fonction de** , sélectionnez **Référencer**.



5. Dans la liste **Table de référence** , sélectionnez la table qui stocke les enregistrements référencés sur lesquels vous souhaitez filtrer.
6. **Facultatif :** Sélectionnez une **valeur par défaut** pour le filtre.
   Cette valeur par défaut est appliquée automatiquement pour tous les utilisateurs. Les valeurs qu'un utilisateur sélectionne remplacent la valeur globale par défaut pour cet utilisateur. Vous pouvez spécifier plus d'une valeur par défaut lorsque vous utilisez un type de contrôle d'interface utilisateur qui active plusieurs sélections, telles que **Sélectionner plusieurs entrées**.

   Remarque :
   Pour transmettre plus de 50 valeurs par défaut, ou si l'erreur This is switching the GET call limit (Cela dépasse la limite d'appel GET), créez plusieurs filtres interactifs.

7. Définissez les champs suivants :

Nom	Description
Nom	Entrez un nom pour le filtre. Ce nom apparaît sur le widget du tableau de bord du filtre.
Rechercher un nom	Entrez un nom de recherche pour le filtre. Ce nom apparaît dans le menu **Ajouter du contenu** pour les utilisateurs qui ajoutent un filtre à un tableau de bord. Utilisez ce nom pour vous aider à organiser vos filtres. Si vous ne spécifiez pas de nom de recherche, la valeur **Nom** est utilisée à la place.
Description	Entrez une description du filtre.
Type de contrôle d'interface utilisateur	Sélectionnez la façon dont les options de filtrage disponibles pour ce filtre s'affichent sur le widget

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	de tableau de bord. Consultez Types de contrôles d'interface utilisateur de filtre interactif disponibles.
Afficher uniquement les résultats de recherche commençant par le mot clé	Lorsque cette option est sélectionnée, les recherches ne renvoient que les résultats commençant par le terme de recherche. Sinon, les recherches renvoient des résultats qui contiennent le terme de recherche n'importe où. Envisagez cette option lorsque vous configurez un filtre de référence sur une table très volumineuse, par exemple une table contenant des millions d'enregistrements. Une recherche sur un terme courant peut renvoyer trop d'enregistrements à gérer.

8. **Facultatif :** Sélectionnez **Appliquer le filtre aux vues et aux tables de base de données** pour appliquer le filtre aux widgets en fonction des vues et des tables de base de données.

   Remarque :
   Il n'est pas possible d'appliquer des filtres aux tables qui étendent les tables de la vue de base de données. Pour plus d'informations, consultez Filtres interactifs sur les vues de base de données et les hiérarchies de tables.

9. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
10. **Facultatif :** Si le type de contrôle d'interface utilisateur est Sélectionner une entrée unique, sélectionnez l'option **Supprimer tout** pour configurer le filtre interactif sans l'option Tous.
    Lorsqu'un utilisateur sélectionne Tout, il ne voit pas un rapport avec toutes les options de filtre appliquées, il voit le rapport non filtré.
11. Dans la liste connexe **des références de filtres interactifs** , sélectionnez **Nouveau**.
    Cette liste connexe n'apparaît pas tant que vous n'avez pas enregistré le filtre.
12. Dans le champ **Table de référence** , sélectionnez une table contenant des rapports que vous souhaitez filtrer.
13. Sélectionnez le **champ de référence** sur lequel filtrer.

    Le champ doit référencer la table spécifiée dans le champ **de table de référence** du filtre parent.

    Vous pouvez remonter pas à pas à partir des champs qui font référence à d'autres tables. Par exemple, si la table de **référence** du filtre parent est Département [cmn_department], vous pouvez sélectionner Incident comme table de **référence** de référence, puis Département de l'appelant comme **champ de référence**.

    Remarque :
    Les filtres interactifs de référence ne prennent pas en charge les champs de chaîne.

14. **Facultatif :** Ajoutez une condition de liste connexe.
    Vous pouvez ajouter une condition à votre filtre en fonction des enregistrements d'une table connexe.

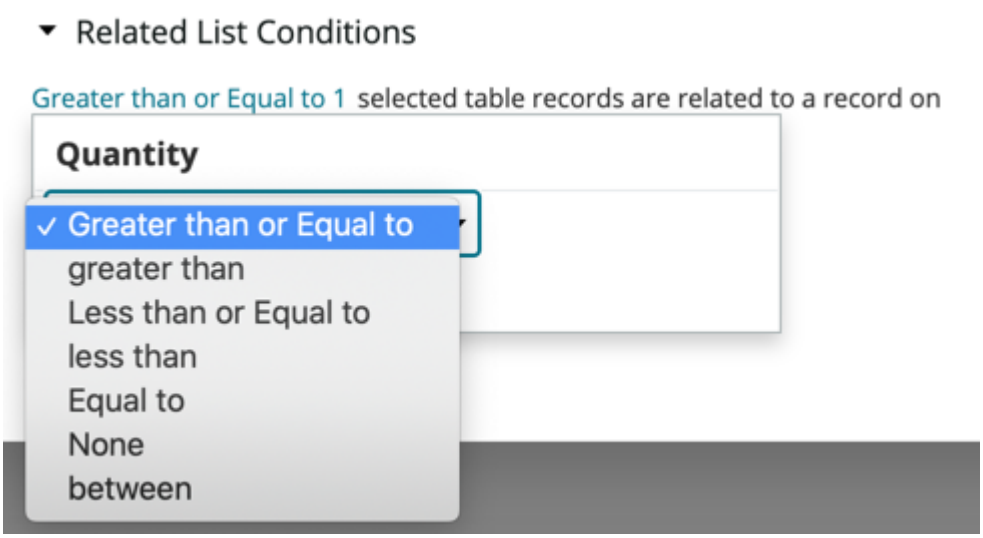
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur le lien **intitulé Supérieur ou égal à 1**.
Dans la liste, sélectionnez le nombre d'enregistrements de la table source qui doivent être associés à un enregistrement de la table cible.

Les options sont les suivantes :

- Supérieur ou égal à
- Supérieur à
- Inférieur ou égal à
- Inférieur à
- Égal à
- Aucun
- Entre



b. Choisissez la table connexe.

c. Spécifiez dans cette table les conditions qui doivent être remplies pour que le filtre soit valide.

15. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Répétez les étapes 10 à 13 selon les besoins pour chaque champ de référence sur lequel vous souhaitez filtrer. Une fois le filtre créé, ajoutez-le à un tableau de bord.

Remarque :
Pour des raisons de performance, un filtre peut être converti du type de contrôle **Cases à cocher** en type de contrôle **Sélectionner plusieurs entrées** .

Information associée

Type de champ de référence

Types de filtres interactifs disponibles

Ajouter des conditions de liste connexe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

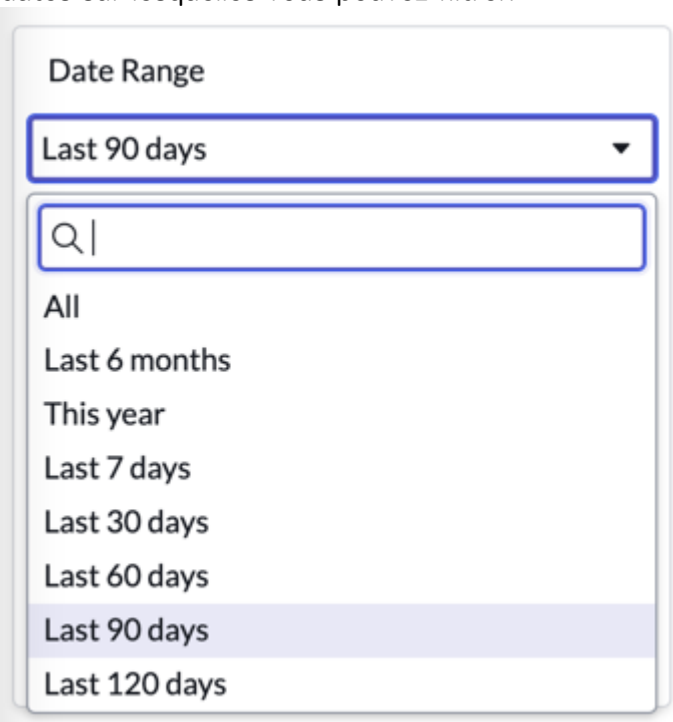
Créer un filtre interactif de date

Un filtre interactif de date permet aux utilisateurs de filtrer les widgets de rapport en fonction de la valeur d'un champ de date.

Avant de commencer

Rôle requis : hp_publisher_admin et report_admin. Le rôle hp_publisher_admin existe uniquement pour la gestion des filtres interactifs. Par défaut, il ne contient aucun autre rôle et n'est contenu dans aucun autre rôle.

Lorsqu'un utilisateur sélectionne Tout, il ne voit pas un rapport avec toutes les options de filtre appliquées, il voit le rapport non filtré. Cet exemple de filtre de date indique un certain nombre de plages de dates sur lesquelles vous pouvez filtrer.



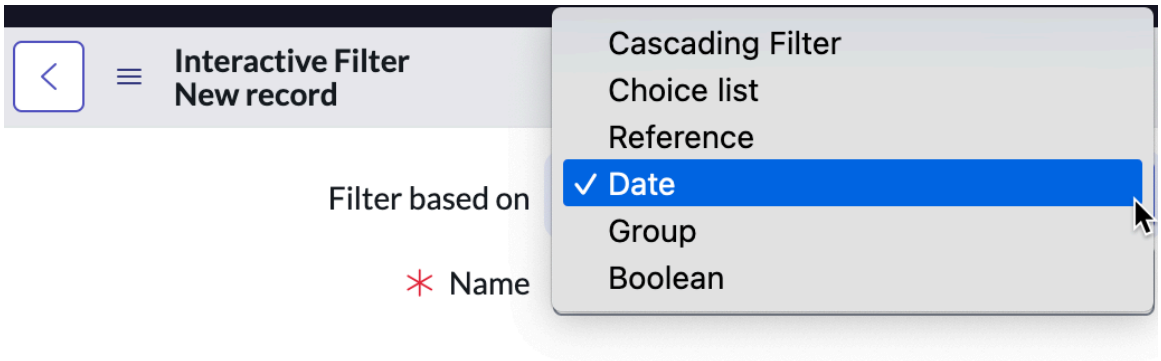
Remarque :
Si le filtre interactif a une valeur par défaut ou spécifie la dernière valeur sélectionnée, les tableaux de bord non réactifs n'appliquent pas cette valeur automatiquement. Cette fonctionnalité est uniquement disponible sur les tableaux de bord réactifs.

Procédure

1. **Facultatif :** Vérifiez les filtres interactifs existants sur la même table.
   a. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs** et sélectionnez un filtre interactif basé sur la même table que celle que vous souhaitez filtrer.
   b. Sous Liens connexes, sélectionnez **Autres filtres sur la table**.
   c. Passez en revue les autres filtres disponibles dans la même table pour voir si le filtre souhaité existe déjà.
2. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans la liste **Filtrer en fonction de** , sélectionnez **Date**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Définissez les champs suivants :

Nom	Description
Nom	Entrez un nom pour le filtre. Ce nom apparaît sur le widget du tableau de bord du filtre.
Rechercher un nom	Entrez un nom de recherche pour le filtre. Ce nom apparaît dans le menu **Ajouter du contenu** pour les utilisateurs qui ajoutent un filtre à un tableau de bord. Utilisez ce nom pour vous aider à organiser vos filtres. Si vous ne spécifiez pas de nom de recherche, la valeur **Nom** est utilisée à la place.
Description	Entrez une description du filtre.
Type de contrôle d'interface utilisateur	Sélectionnez la façon dont les options de filtrage disponibles pour ce filtre s'affichent sur le widget de tableau de bord. Consultez Types de contrôles d'interface utilisateur de filtre interactif disponibles.

6. **Facultatif :** Sélectionnez **Appliquer à toutes les tables de la hiérarchie** pour appliquer le filtre aux tables parentes, enfants et sœurs d'une table étendue.
7. **Facultatif :** Sélectionnez **Appliquer le filtre aux vues et aux tables de base de données** pour appliquer le filtre aux widgets en fonction des vues et des tables de base de données.

Remarque :
Il n'est pas possible d'appliquer des filtres aux tables qui étendent les tables de la vue de base de données. Pour plus d'informations, consultez Filtres interactifs sur les vues de base de données et les hiérarchies de tables.

8. Dans la section **Date** , utilisez la zone de sélection pour sélectionner une ou plusieurs plages de dates que les utilisateurs peuvent filtrer.
Les filtres de dates disponibles sont définis dans la `Get Date Filter options for Date Filters` règle métier. Personnalisez cette règle métier pour ajouter ou supprimer des options de filtre.
9. **Facultatif :** Sélectionnez une **valeur par défaut** pour le filtre.
Cette valeur par défaut est appliquée automatiquement pour tous les utilisateurs. Les valeurs qu'un utilisateur sélectionne remplacent la valeur globale par défaut pour cet utilisateur. Vous pouvez spécifier plus d'une valeur par défaut lorsque vous utilisez un type de contrôle d'interface utilisateur qui active plusieurs sélections, telles que **Sélectionner plusieurs entrées**.

Remarque :
Pour transmettre plus de 50 valeurs par défaut, ou si l'erreur This is switching the GET call limit (Cela dépasse la limite d'appel GET), créez plusieurs filtres interactifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
11. Dans la liste connexe **des dates du filtre interactif** , sélectionnez **Nouveau**.
12. Dans le champ **Table** , sélectionnez une table qui contient des rapports que vous souhaitez filtrer.
13. Dans le champ **Champ** , sélectionnez un champ de date pour filtrer.
14. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Répétez les étapes 8 à 11 selon les besoins pour chaque champ de date sur lequel vous souhaitez filtrer. Une fois le filtre créé, ajoutez-le à un tableau de bord.

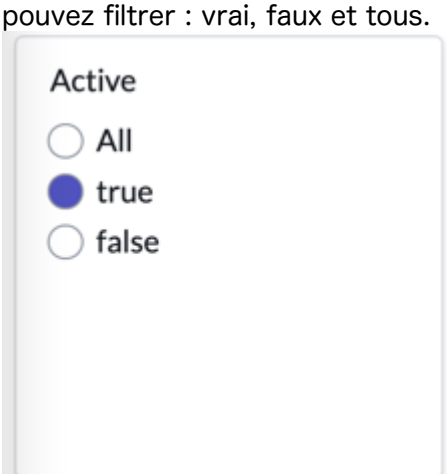
Créer un filtre interactif booléen

Un filtre interactif booléen permet aux utilisateurs de filtrer les widgets de rapport en fonction de la valeur d'un champ vrai/faux.

Avant de commencer

Rôle requis : hp_publisher_admin et report_admin. Le rôle hp_publisher_admin existe uniquement pour la gestion des filtres interactifs. Par défaut, il ne contient aucun autre rôle et n'est contenu dans aucun autre rôle.

Lorsqu'un utilisateur sélectionne Tout, il ne voit pas un rapport avec toutes les options de filtre appliquées, il voit le rapport non filtré. Cet exemple de filtre booléen montre trois options sur lesquelles vous pouvez filtrer : vrai, faux et tous.



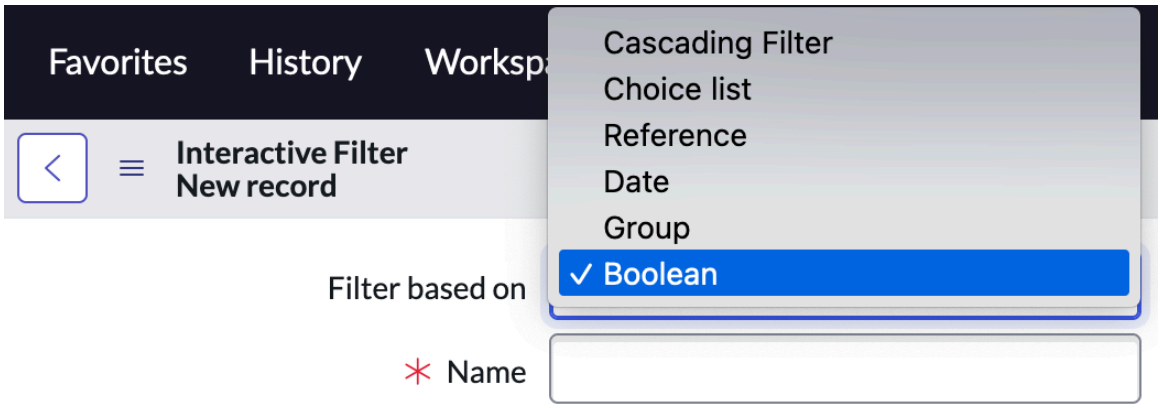
Remarque :
Si le filtre interactif a une valeur par défaut ou spécifie la dernière valeur sélectionnée, les tableaux de bord non réactifs n'appliquent pas cette valeur automatiquement. Cette fonctionnalité est uniquement disponible sur les tableaux de bord réactifs.

Procédure

1. **Facultatif :** Vérifiez les filtres interactifs existants sur la même table.
   a. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs** et sélectionnez un filtre interactif basé sur la même table que celle que vous souhaitez filtrer.
   b. Sous Liens connexes, sélectionnez **Autres filtres sur la table**.
   c. Passez en revue les autres filtres disponibles dans la même table pour voir si le filtre souhaité existe déjà.
2. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans la liste **Filtre basé sur** , sélectionnez **Booléen**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Définissez les champs suivants :

Nom	Description
Nom	Entrez un nom pour le filtre. Ce nom apparaît sur le widget du tableau de bord du filtre.
Rechercher un nom	Entrez un nom de recherche pour le filtre. Ce nom apparaît dans le menu **Ajouter du contenu** pour les utilisateurs qui ajoutent un filtre à un tableau de bord. Utilisez ce nom pour vous aider à organiser vos filtres. Si vous ne spécifiez pas de nom de recherche, la valeur **Nom** est utilisée à la place.
Description	Entrez une description du filtre.
Type de contrôle d'interface utilisateur	Sélectionnez la façon dont les options de filtrage disponibles pour ce filtre s'affichent sur le widget de tableau de bord. Consultez Types de contrôles d'interface utilisateur de filtre interactif disponibles.

6. **Facultatif :** Sélectionnez **Appliquer à toutes les tables de la hiérarchie** pour appliquer le filtre aux tables parentes, enfants et sœurs d'une table étendue.
7. **Facultatif :** Sélectionnez **Appliquer le filtre aux vues et aux tables de base de données** pour appliquer le filtre aux widgets en fonction des vues et des tables de base de données.

   Remarque :
   Il n'est pas possible d'appliquer des filtres aux tables qui étendent les tables de la vue de base de données. Pour plus d'informations, consultez Filtres interactifs sur les vues de base de données et les hiérarchies de tables.

8. Dans la liste **Table** , sélectionnez la table qui inclut le champ vrai/faux sur lequel filtrer.
9. Dans la liste **Champ** , sélectionnez le champ vrai/faux sur lequel filtrer.
10. **Facultatif :** Sélectionnez une **valeur par défaut** pour le filtre.
    Cette valeur par défaut est appliquée automatiquement pour tous les utilisateurs. Si un utilisateur sélectionne une autre valeur, cette valeur est enregistrée comme valeur par défaut de l'utilisateur et remplace la valeur globale par défaut.
11. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Une fois le filtre créé, ajoutez-le à un tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un filtre interactif de groupe

Un filtre interactif de groupe permet aux utilisateurs de sélectionner plusieurs filtres interactifs à appliquer aux rapports sur un tableau de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : hp_publisher_admin et report_admin. Le rôle hp_publisher_admin existe uniquement pour la gestion des filtres interactifs. Par défaut, il ne contient aucun autre rôle et n'est contenu dans aucun autre rôle.

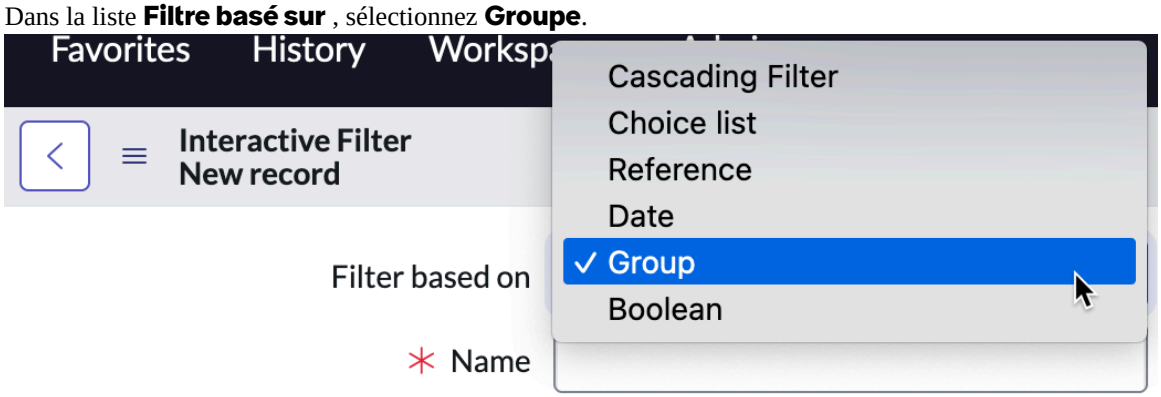
Remarque :
Si le filtre interactif a une valeur par défaut ou spécifie la dernière valeur sélectionnée, les tableaux de bord non réactifs n'appliquent pas cette valeur automatiquement. Cette fonctionnalité est uniquement disponible sur les tableaux de bord réactifs.

Avant de commencer cette procédure, créez plusieurs filtres de liste de choix, de champ de référence, booléen ou de date à regrouper.

Les valeurs par défaut sélectionnées pour les filtres enfants ne sont pas appliquées lors de l'utilisation d'un filtre de groupe. Les valeurs sélectionnées dans un filtre de groupe ne sont pas enregistrées lorsque vous rechargez le tableau de bord.

Procédure

1. **Facultatif :** Vérifiez les filtres interactifs existants sur la même table.
   a. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs** et sélectionnez un filtre interactif basé sur la même table que celle que vous souhaitez filtrer.
   b. Sous Liens connexes, sélectionnez **Autres filtres sur la table**.
   c. Passez en revue les autres filtres disponibles dans la même table pour voir si le filtre souhaité existe déjà.
2. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans la liste **Filtre basé sur** , sélectionnez **Groupe**.



5. Définissez les champs suivants :

Nom	Description
Nom	Entrez un nom pour le filtre. Ce nom apparaît sur le widget du tableau de bord du filtre.
Rechercher un nom	Entrez un nom de recherche pour le filtre. Ce nom apparaît dans le menu **Ajouter du contenu** pour les utilisateurs qui ajoutent un filtre à un tableau de bord. Utilisez ce nom pour vous aider à organiser vos filtres. Si vous ne spécifiez pas de nom de recherche, la valeur **Nom** est utilisée à la place.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Description	Entrez une description du filtre.

6. Dans la section **Groupe** , sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne**.
7. Sélectionnez un filtre interactif à ajouter à ce groupe.
   Vous ne pouvez pas ajouter un filtre de groupe à un autre filtre de groupe.
8. Répétez les deux étapes précédentes selon les besoins pour chaque filtre que vous souhaitez regrouper.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Une fois le filtre créé, ajoutez-le à un tableau de bord.

Créez un filtre interactif pour déterminer si un champ est vide ou renseigné

Vous pouvez créer un filtre interactif booléen qui permet aux utilisateurs de filtrer les widgets de rapport selon qu'un champ spécifique est vide ou renseigné.

Avant de commencer
Rôle requis : hp_publisher_admin et report_admin. Le rôle hp_publisher_admin existe uniquement pour la gestion des filtres interactifs. Par défaut, il ne contient aucun autre rôle et n'est contenu dans aucun autre rôle.

Remarque :
Si le filtre interactif a une valeur par défaut ou spécifie la dernière valeur sélectionnée, les tableaux de bord non réactifs n'appliquent pas cette valeur automatiquement. Cette fonctionnalité est uniquement disponible sur les tableaux de bord réactifs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez ce filtre pour un champ où **des filtres Oui** sont appliqués aux enregistrements dans lesquels le champ spécifié est renseigné et **Non** aux enregistrements dans lesquels le champ est vide. Nommez le filtre pour représenter cette relation logique. Par exemple, vous pouvez utiliser le nom « Problème généré par l'incident » pour un filtre basé sur la table Incident et le champ Problème.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Filtres interactifs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans la liste **Filtre basé sur** , sélectionnez **Booléen**.
4. Définissez les champs suivants :

Nom	Description
Nom	Entrez un nom pour le filtre. Ce nom apparaît sur le widget du tableau de bord du filtre.
Rechercher un nom	Entrez un nom de recherche pour le filtre. Ce nom apparaît dans le menu **Ajouter du contenu** pour les utilisateurs qui ajoutent un filtre à un tableau de bord. Utilisez ce nom pour vous aider à organiser vos filtres. Si vous ne spécifiez pas de nom de recherche, la valeur **Nom** est utilisée à la place.
Description	Entrez une description du filtre.
Type de contrôle	Sélectionnez la façon dont les options de filtrage disponibles pour ce filtre s'affichent sur le widget de tableau de bord. Consultez Types de contrôles d'interface utilisateur de filtre interactif disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
d'interface utilisateur	

5. **Facultatif :** Sélectionnez **Appliquer à toutes les tables de la hiérarchie** pour appliquer le filtre aux tables parentes, enfants et sœurs d'une table étendue.
6. **Facultatif :** Sélectionnez **Appliquer le filtre aux vues et aux tables de base de données** pour appliquer le filtre aux widgets en fonction des vues et des tables de base de données.

   Remarque :
   Il n'est pas possible d'appliquer des filtres aux tables qui étendent les tables de la vue de base de données. Pour plus d'informations, consultez Filtres interactifs sur les vues de base de données et les hiérarchies de tables.

7. Dans la liste **Table** , sélectionnez la table qui contient le champ sur lequel filtrer.
8. Dans la liste **Champ** , sélectionnez le champ sur lequel filtrer.
9. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite
Une fois le filtre créé, ajoutez-le à un tableau de bord.

Créer un filtre en cascade

Les filtres en cascade vous permettent de filtrer en fonction de plusieurs valeurs dans une hiérarchie, par exemple par région, pays et ville. Les choix de niveau inférieur sont filtrés par les valeurs sélectionnées aux niveaux supérieurs.

Avant de commencer
Vous pouvez créer un filtre en cascade qui permet aux utilisateurs de faire leur choix dans une liste de responsables, puis de sélectionner parmi les groupes qui dépendent de ce responsable. Les données du rapport sont ensuite filtrées pour afficher uniquement les enregistrements affectés à ce groupe. Vous pouvez également ne pas sélectionner les niveaux inférieurs du filtre, par exemple en sélectionnant uniquement un gestionnaire, mais pas de groupe. Les données du rapport sont ensuite filtrées pour afficher les enregistrements affectés à n'importe quel groupe géré par ce gestionnaire. Les filtres en cascade conservent les derniers éléments sélectionnés sur un tableau de bord.

Assurez-vous que la structure des données que vous utilisez pour créer le filtre est cohérente. Par exemple, dans un filtre en cascade basé sur l'emplacement, vérifiez que les choix de niveau supérieur sont toutes les régions et que les choix de deuxième niveau sont tous les pays. Vous pouvez définir des conditions de filtre pour vous assurer que seuls les choix appropriés pour chaque niveau sont disponibles.

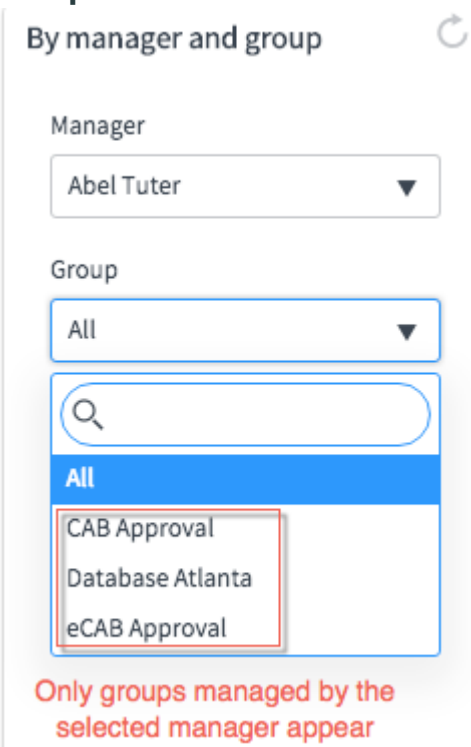
Rôle requis : hp_publisher_admin et report_admin. Le rôle hp_publisher_admin existe uniquement pour la gestion des filtres interactifs. Par défaut, il ne contient aucun autre rôle et n'est contenu dans aucun autre rôle.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette procédure comprend des exemples basés sur un filtre interactif en cascade à l'aide de gestionnaires et de groupes. Dans cet exemple, le choix de niveau supérieur permet aux utilisateurs de sélectionner un gestionnaire et le choix de deuxième niveau permet aux utilisateurs de sélectionner un groupe d'utilisateurs géré par ce gestionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de filtre en cascade



Remarque :
Vous pouvez filtrer les rapports en fonction des valeurs des champs de référence uniquement. Les filtres en cascade prennent uniquement en charge le **type de contrôle d'interface utilisateurà sélection unique**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans la liste **Filtre basé sur** , sélectionnez **Filtres en cascade**.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Définissez le premier niveau du filtre en cascade.

   a. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Filtre en cascade**.

   b. Sélectionnez la **table** et le **champ d'affichage** dans la table qui contient les valeurs que vous souhaitez utiliser comme choix de filtre de niveau supérieur. Le **champ d'affichage** est limité aux types booléen, choix, référence et chaîne.
   Pour définir le niveau supérieur d'une hiérarchie en fonction des gestionnaires et des groupes qu'ils gèrent, sélectionnez **Groupe [sys_user_group]** en tant que **table** et **Gestionnaire** en tant que **champ d'affichage.**

   c. **Facultatif :** Utilisez le champ **Filtres** pour limiter les choix disponibles pour les utilisateurs.
   Les conditions de filtre sont particulièrement utiles lorsque vous créez un filtre en cascade basé sur une table auto-référencée, telle que Emplacement [cmn_location]. Filtrez les données pour vous assurer que chaque niveau du filtre en cascade ne dispose que des options appropriées pour ce niveau.

   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Définissez le niveau suivant de la hiérarchie.
   Les filtres en cascade utilisent une relation un-à-plusieurs entre les filtres de niveau supérieur et les filtres de niveau inférieur. Un filtre de niveau supérieur peut affecter les choix disponibles dans n'importe quel nombre de filtres de niveau inférieur.

   a. Dans le filtre de gestionnaire, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Filtre en cascade**.

   b. Sélectionnez la **table** et le **champ Affichage** de la table qui contient les valeurs que vous souhaitez utiliser comme choix de filtre de deuxième niveau. Le **champ d'affichage** est limité aux types booléen, choix, référence et chaîne.
   Dans l'exemple des gestionnaires et des groupes, sélectionnez **Groupe [sys_user_group]** comme **table** et **Nom** comme **champ d'affichage.**

   c. Dans le champ **Champ de référence parent** , sélectionnez le champ qui contient la valeur sélectionnée à partir du filtre de niveau supérieur.
   Par exemple, lorsque vous créez le filtre Groupe, la valeur **Champ de référence parent** est **Gestionnaire**. Dans cet exemple, le gestionnaire sélectionné dans le premier filtre est utilisé pour filtrer la liste des groupes disponibles en fonction de la valeur du champ **Responsable** de chaque groupe.

   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   e. Répétez ces sous-étapes pour chaque filtre supplémentaire que vous souhaitez ajouter.
   Pour ajouter un autre niveau à la hiérarchie des filtres, ajoutez un nouvel enregistrement dans la liste connexe **Filtre en cascade** du filtre de niveau le plus bas. Par exemple, ajoutez le filtre Groupe au lieu d'un filtre de niveau supérieur tel que le filtre Gestionnaire.

7. Définissez comment chaque niveau de filtre applique le filtre aux rapports sur un tableau de bord.

   a. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Tables cibles**.

   b. Sélectionnez la **table cible** qui contient les données que vous souhaitez filtrer, par exemple **Incident**.

   c. Sélectionnez le **champ** sur lequel filtrer.
   Le champ doit référencer la table spécifiée dans le filtre. Par exemple, lors du filtrage des données d'incident, le **champ** du filtre du gestionnaire de niveau supérieur est **Groupe d'affectation. Gestionnaire**. Dans cet exemple, le **champ** du filtre de groupe de deuxième niveau est **Groupe d'affectation**.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

   e. Répétez ces sous-étapes pour ajouter des cibles pour chaque niveau du filtre.
   Vous pouvez définir plusieurs cibles pour chaque niveau de filtre. Par exemple, filtrez les données d'incident par groupe d'affectation ou les CI CMDB par groupe de support à l'aide du même filtre Groupes [sys_user_group].

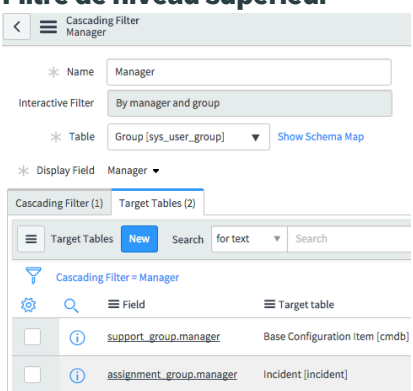
   Remarque :
   Une hiérarchie de filtres en cascade doit spécifier au moins une cible. Vous pouvez définir un filtre en cascade qui ignore les niveaux d'une hiérarchie, ou un filtre en cascade qui spécifie uniquement les cibles pour certains niveaux d'une hiérarchie. Par exemple, définissez une cible uniquement pour le filtre au niveau du groupe et non pour le filtre au niveau du gestionnaire. Dans cet exemple, les rapports sont filtrés uniquement lorsqu'un utilisateur sélectionne un groupe spécifique et pas seulement un gestionnaire.

Traduction automatique

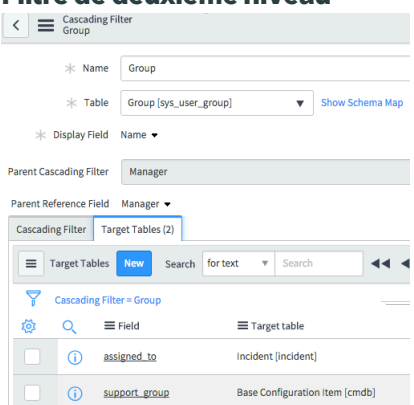
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les images suivantes montrent la configuration terminée pour l'exemple de filtre en cascade. La liste connexe **Filtre en cascade** (non affichée) du filtre de niveau supérieur contient le filtre de deuxième niveau.

Filtre de niveau supérieur



Filtre de deuxième niveau



Que faire ensuite

Après avoir créé tous les niveaux du filtre, ajoutez-le à un tableau de bord.

Déduplication des filtres en cascade

Pour que vous n'ayez pas à nettoyer le panneau de filtre, les filtres en double sont automatiquement supprimés.

Les filtres en double sont supprimés selon les critères suivants :

- Si la configuration est identique, le dernier filtre modifié est conservé.
- Si la configuration est la même, hormis certains filtres qui n'ont qu'une seule cible et d'autres plusieurs cibles, seul le dernier filtre mis à jour est conservé.
- Si la configuration est la même, mais que certains filtres ont plusieurs colonnes cibles dans la même table cible, tous les filtres sont considérés comme des filtres distincts et conservés. Un exemple de plusieurs colonnes cibles dans la même table cible sont les colonnes **Date d'ouverture** et **Date d'escalade** dans la table Incident.
- Si la configuration et le contrôle d'interface utilisateur sont identiques, mais que la condition de base est différente pour deux filtres, ils sont considérés comme des filtres distincts et conservés.

Filtres interactifs sur les vues de base de données et les hiérarchies de tables

Lorsque vous créez un filtre interactif sur une table étendue, vous pouvez également l'appliquer aux vues de base de données et aux autres tables de la hiérarchie.

Lorsque vous créez un filtre interactif, vous pouvez :

Sélectionnez toutes les tables de la hiérarchie.

Si la table source est Incident, le filtre interactif s'applique à l'incident ; sa table parente, tâche ; et à ses tables sœurs, le problème et le changement.

Sélectionnez Appliquer le filtre à la fois aux vues et aux tables de base de données.

Si la table source est incident, le filtre interactif s'applique à la fois à la vue d'incident et, par exemple, à la vue de la base de données [incident_sla].

Cochez les deux cases.

Le filtre interactif s'applique à toutes les tables de la hiérarchie et aux vues de base de données.

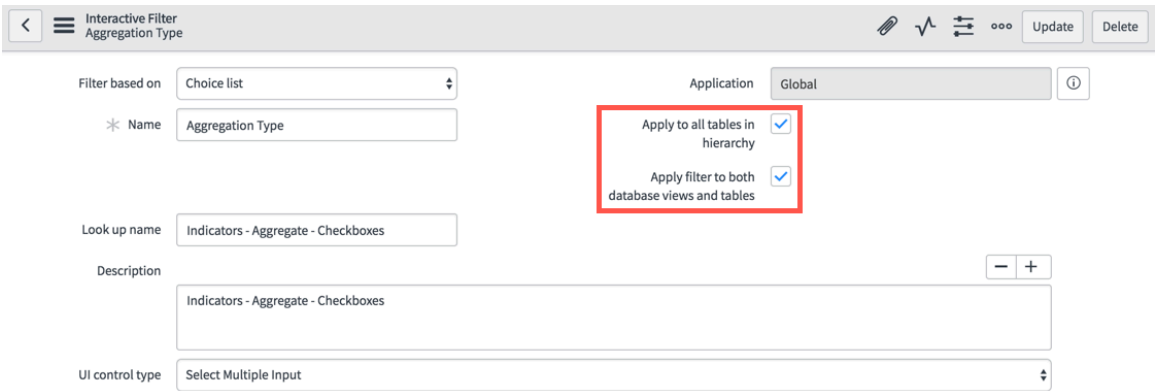
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ne cochez aucune des deux case.

Les filtres interactifs s'appliquent uniquement à la table source, comme la table Incident.

Remarque :
Il s'agit du paramètre par défaut lorsque vous créez un filtre interactif.



Les filtres interactifs appliqués aux tables étendues s'appliquent également aux autres tables de la hiérarchie.

Remarque :
Les filtres interactifs d'une vue de base de données ne s'appliquent pas automatiquement aux frères et sœurs de la table source de la vue de base de données. Par exemple, [problem_sla] est une vue de base de données créée sur la table [task_problem]. Les filtres interactifs appliqués à [problem_sla] ne s'appliquent pas automatiquement aux widgets basés sur la table [task_change], une sœur de [task_problem], même si vous avez sélectionné les deux options.

Types de contrôles d'interface utilisateur de filtre interactif disponibles

Le champ **Type de contrôle d'interface utilisateur** du filtre interactif offre plusieurs options pour afficher le filtre.

Types de contrôles d'interface utilisateur disponibles

Type de contrôle d'interface utilisateur	Description
Cases d'option	Affiche chaque option de filtrage sous la forme d'une case d'option. Les utilisateurs ne peuvent sélectionner qu'une seule case d'option à la fois.
Cases à cocher	Affiche chaque option de filtrage sous la forme d'une case à cocher. Les utilisateurs peuvent sélectionner n'importe quel nombre de cases à cocher à la fois.
Sélectionner une seule entrée	Affiche les options de filtrage sous forme de liste de choix. Les utilisateurs ne peuvent sélectionner qu'un seul choix à la fois.
Sélectionner plusieurs entrées	Affiche les options de filtrage sous forme de liste de choix. Les utilisateurs peuvent sélectionner n'importe quel nombre de choix à la fois. Cliquez sur le X en regard d'un choix sélectionné pour désélectionner ce choix.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Le comportement de filtrage dépend du type de filtre lors de la sélection de plusieurs valeurs à l'aide des types de contrôle Case à **cocher** ou **Sélectionner plusieurs entrées** . Les filtres de choix utilisent une requête ET, ce qui signifie que les enregistrements doivent répondre à toutes les conditions. Les filtres de date et de référence utilisent une requête OR, ce qui signifie que les enregistrements doivent correspondre au moins à une des conditions spécifiées.

Un filtre peut être converti des **cases à cocher** en type de contrôle **Sélectionner plusieurs entrées** pour des raisons de performances.

Filtres interactifs sur les tableaux de bord

Vous pouvez mettre un filtre interactif à la disposition des utilisateurs en ajoutant le filtre à un tableau de bord.

Pour être efficaces, les filtres interactifs doivent être basés sur les mêmes tables que les rapports qu'ils filtrent. Les rapports basés sur la table utilisateur, par exemple, ne suivent pas les filtres interactifs basés sur la table Incident. Pour en savoir plus, consultez Faire en sorte qu'un rapport suive les filtres interactifs.

Analyse des performances Les widgets sur le tableau de bord ne suivent pas les filtres interactifs. Filtrez séparément ces widgets sur la même source de répartition à l'aide des contrôles du tableau de bord de répartition. Pour plus d'informations, consultez Utiliser les répartitions sur les tableaux de bord.

Ajouter un widget de filtre interactif à un tableau de bord réactif

Ajoutez un filtre interactif à un tableau de bord pour filtrer les rapports sur ce tableau de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user. Vous devez disposer d'un accès en modification au tableau de bord auquel vous souhaitez ajouter le widget.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour être efficaces, les filtres interactifs doivent être basés sur les mêmes tables que les rapports qu'ils filtrent. Les rapports basés sur la table utilisateur, par exemple, ne suivent pas les filtres interactifs basés sur la table Incident. Pour en savoir plus, consultez Faire en sorte qu'un rapport suive les filtres interactifs. Pour en savoir plus sur les filtres interactifs disponibles, reportez-vous à Types de filtres interactifs disponibles. Dans cette rubrique, vous pouvez en savoir plus sur la création des différents filtres.

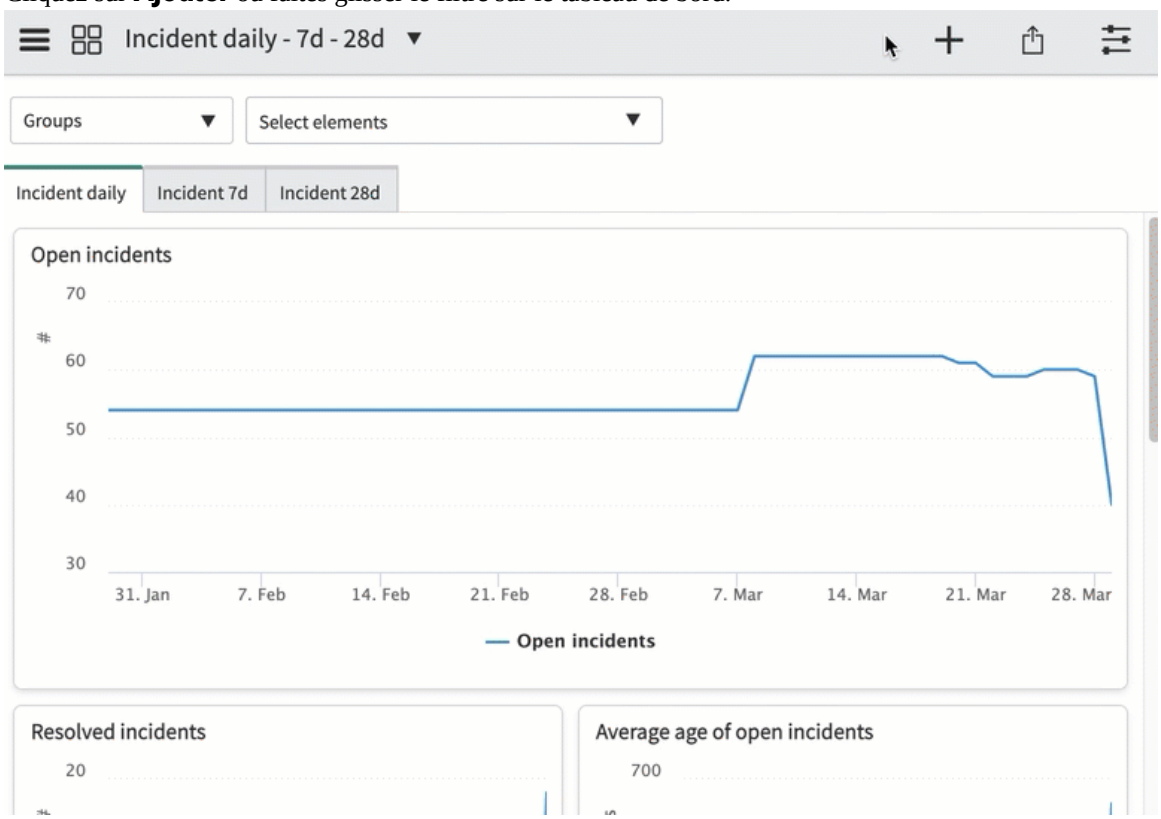
Procédure

1. Accédez à un tableau de bord.
2. Cliquez sur l'icône Ajouter du contenu ( ).
3. Sélectionnez **Filtres interactifs**.
4. Sélectionnez le type de filtre à ajouter, par exemple **Liste de choix** ou **Référence**.
5. Sélectionnez le filtre que vous souhaitez ajouter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Ajouter** ou faites glisser le filtre sur le tableau de bord.



Faire en sorte qu'une répartition agisse comme un filtre interactif

Vous pouvez configurer une Analyse des performances répartition sur un tableau de bord pour agir comme un filtre interactif pour les rapports sur le tableau de bord. Le tableau de bord doit être configuré en tant que tableau de bord de répartition.

Avant de commencer

Le tableau de bord doit être configuré avec des rapports et Analyse des performances des widgets. Le tableau de bord doit être configuré avec au moins une source de répartition à suivre pour les widgets, comme décrit à la Analyse des performances section Ajouter des sources de répartition à un tableau de bord. Enfin, le tableau de bord doit disposer d'un filtre interactif basé sur la même table que l'une des sources de répartition.

Rôle requis : pa_power_user, pa_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez une répartition et un élément de répartition sur un tableau de bord, cet élément peut être utilisé pour filtrer des rapports sur le tableau de bord en fonction des règles de filtrage définies dans un filtre interactif.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Tableaux de bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord avec la répartition que vous souhaitez faire agir comme un filtre interactif.
3. Cliquez sur l'icône du menu contextuel et sélectionnez **Propriétés du tableau de bord**.
4. Dans la liste connexe **Sources de répartition** , localisez les sources de répartition que vous souhaitez utiliser comme filtres interactifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le champ **Agir en tant que filtre** pour chaque source de répartition, sélectionnez le filtre interactif pour lequel vous souhaitez utiliser cette source de répartition.

   Remarque :
   Si la liste **des sources de répartition** n'a pas de colonne **Agir en tant que filtre** , personnalisez la liste pour en ajouter une. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser une liste v2 .

   La **table des faits** de source de répartition doit correspondre à la table sur laquelle le filtre interactif est basé.

   Par exemple, pour la source de répartition RH. Groupes.Actifs, utilisez un filtre interactif de champ de référence pour la table Groupes [sys_user_group]. Éléments de répartition des RH. Les sources de répartition Groupes.Actives ne sont pas des sélections valides pour les filtres interactifs sur d'autres tables, tels que les filtres interactifs basés sur un choix ou un champ de date.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas utiliser une source de répartition basée sur un sous-groupe comme filtre interactif.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Dans l'enregistrement du tableau de bord, cliquez sur **Afficher le tableau de bord**.
8. Cliquez sur l'icône + pour mettre le tableau de bord en mode d'édition.
9. Pour chaque rapport que vous souhaitez suivre des filtres interactifs, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur l'icône en forme de roue dentée pour ouvrir la fenêtre Modifier le widget.
   b. Sélectionnez **Suivre le filtre interactif**.
   c. **Facultatif :** Sélectionnez **Afficher quand suit le filtre** pour afficher une icône de filtre à côté du titre du widget lorsque le widget suit un filtre interactif.
10. Cliquez sur **Terminé**.

Résultats

La répartition sélectionnée agit comme un filtre interactif sur les rapports du tableau de bord.

Remarque :
Analyse des performances Les widgets sur le tableau de bord ne suivent pas les filtres interactifs. Filtrez séparément ces widgets sur la même source de répartition à l'aide des contrôles du tableau de bord de répartition. Pour plus d'informations, consultez Utiliser les répartitions sur les tableaux de bord.

Faire en sorte qu'un rapport suive les filtres interactifs

Lorsque vous ajoutez des filtres interactifs à un tableau de bord, vous pouvez configurer les rapports sur le tableau de bord pour accepter les entrées des filtres interactifs. Par exemple, vous ajoutez un filtre sur le champ Actif de la table Incident. Les rapports de la table Incident peuvent refléter le choix de l'utilisateur à partir de ce filtre.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user

Procédure

1. Accédez à un tableau de bord.
2. Mettez le tableau de bord en mode d'édition.
3. Dans le widget de rapport, cliquez sur l'icône Modifier le widget ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Suivre le filtre interactif**.
   Cette option est disponible pour tous les widgets de rapport. si vous ne voyez pas l'option **Suivre le filtre interactif** , le widget est une liste, une PA ou un autre widget autre qu'un rapport.
5. Pour afficher une icône de filtre ( ) dans le coin supérieur gauche du rapport lorsqu'il suit un filtre interactif, sélectionnez **Afficher lors du suivi**.
6. Cliquez sur **Terminé**.
7. Actualisez la page actuelle du navigateur pour appliquer la modification.

Que faire ensuite

Ajoutez un ou plusieurs filtres interactifs au tableau de bord.

Information associée

Modifier un tableau de bord réactif

Faire en sorte qu'un rapport agisse comme un filtre interactif

Vous pouvez configurer un widget de rapport existant pour filtrer d'autres widgets de rapport sur le même tableau de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : ITIL, report_user.

Seuls les rapports dont la valeur **Type** est Secteurs, Anneau, Demi-anneau, Entonnoir ou Pyramide peuvent agir comme des filtres interactifs.

Remarque :
Lorsqu'un rapport agit comme un filtre interactif, il n'est pas possible d'analyser plus en détail les segments du rapport.

Procédure

1. Accédez à un tableau de bord.
2. Mettez le tableau de bord en mode d'édition.
   - Sur un tableau de bord qui ne répond pas, sélectionnez **Modifier**.
   - Sur un tableau de bord dynamique, cliquez sur l'icône de partage ( ).
3. Placez le pointeur de la souris sur le haut du widget de rapport, puis cliquez sur l'icône Modifier le widget ( ).
4. Sélectionnez **Agir en tant que filtre interactif**.
   Ce champ n'est disponible que pour les rapports qui peuvent servir de filtres. Seuls les rapports dont la valeur **Type** est Secteur, Anneau, Demi-anneau, Entonnoir ou Pyramide peuvent servir de filtres.

   Remarque :
   Lorsque la fonctionnalité de canevas réactif est inactive, il n'y a aucun délai dans le filtrage lorsqu'un utilisateur clique sur des segments d'un rapport qui agit comme un filtre interactif en succession rapide.

5. Sélectionnez **Terminé**.
6. Actualisez la page actuelle du navigateur pour appliquer la modification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Sélectionnez un sous-ensemble de données dans le rapport, tel qu'un secteur dans un graphique à secteurs, pour filtrer tous les rapports des abonnés pour la même table. Tous les rapports du tableau de bord qui sont basés sur la même table affichent uniquement des informations sur ce sous-ensemble de données.

Réinitialiser tous les filtres interactifs dans un onglet de tableau de bord

Réinitialisez tous les filtres appliqués dans un onglet de tableau de bord pour afficher la valeur par défaut ou les données non filtrées.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun. Vous devez avoir accès au tableau de bord.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

S'il existe une valeur par défaut sur un filtre, la réinitialisation des filtres renvoie ce filtre au paramètre par défaut au lieu de l'effacer entièrement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de bord**.
2. Sélectionnez le tableau de bord et l'onglet que vous souhaitez réinitialiser.
3. Cliquez sur le menu contextuel (☰) et sélectionnez **Réinitialiser les filtres**.

Filtres interactifs personnalisés

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer des widgets de filtre interactif scriptés pour fournir des options de filtrage avancées dans les rapports de tableau de bord.

Avec un filtre interactif personnalisé, vous pouvez contrôler certains aspects de l'interface du filtre et de la logique de filtrage. Créez des filtres adaptés à vos besoins spécifiques. Les filtres interactifs personnalisés incluent des filtres qui exécutent plusieurs opérations de filtrage courantes en un seul clic.

Les filtres personnalisés sont **des widgetsd'interface utilisateur système** scriptés qui utilisent la classe JavaScript `DashboardMessageHandler` pour définir et publier des filtres de rapport.

Remarque :

L'API exposée pour les filtres interactifs personnalisés est limitée et n'offre pas la parité avec les filtres interactifs standard. Avant d'implémenter des filtres interactifs personnalisés, examinez le Limites des filtres interactifs personnalisés.

Les listes de contrôle d'accès sur l'API de table peuvent restreindre les enregistrements affichés lorsqu'un tableau de bord est filtré. Pour pallier ce problème, ajoutez des utilisateurs ou des rôles à la liste de contrôle d'accès de l'API de table. Pour plus d'informations, consultez Règles de la liste de contrôle d'accès .

Le code qui publie le filtre doit appeler la méthode `SNC.canvas.interactiveFilters.setDefaultValue()` et il doit appeler la méthode `dashboardMessageHandler.publishFilter()` pour publier le filtre.

Définissez l'apparence du widget, par exemple les boutons disponibles, à l'aide de Jelly.

Vous pouvez ajouter plusieurs filtres interactifs personnalisés au même tableau de bord. Les filtres doivent avoir des ID uniques dans l'objet filtre et des ID uniques pour le DashboardMessageHandler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemples de filtres interactifs personnalisés

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer des widgets de filtre interactif personnalisés pour fournir des options de filtrage avancées sur les tableaux de bord.

Cas d'utilisation

Cet exemple explique comment créer un filtre personnalisé pour filtrer les rapports sur la table de tâches ou ses tables enfants. Le filtre affiche uniquement les enregistrements où l'utilisateur actuel est l'appelant. Le filtre expose deux boutons à l'utilisateur, un bouton pour ajouter le filtre et un bouton pour supprimer le filtre.

Information associée

- Configurer un bloc de contenu
- Scripts d'interface utilisateur
- Balises Jelly
- DashboardMessageHandler

Créer un widget de filtre interactif personnalisé

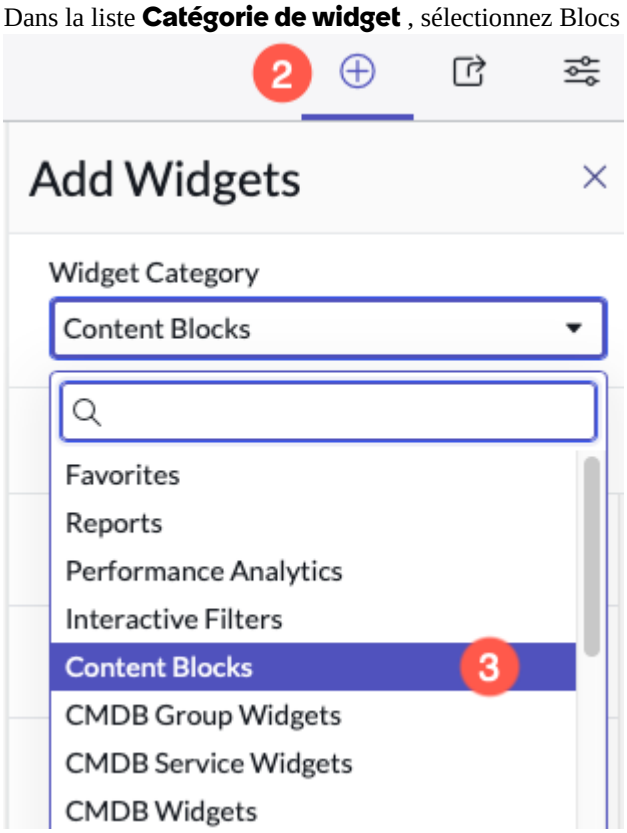
Créez des widgets de filtre interactif personnalisés pour fournir des options de filtrage avancées sur les tableaux de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le tableau de bord auquel vous souhaitez ajouter le filtre interactif personnalisé.
2. Cliquez sur l'icône Ajouter du contenu (⊕).
3. Dans la liste **Catégorie de widget** , sélectionnez Blocs de `contenu`.



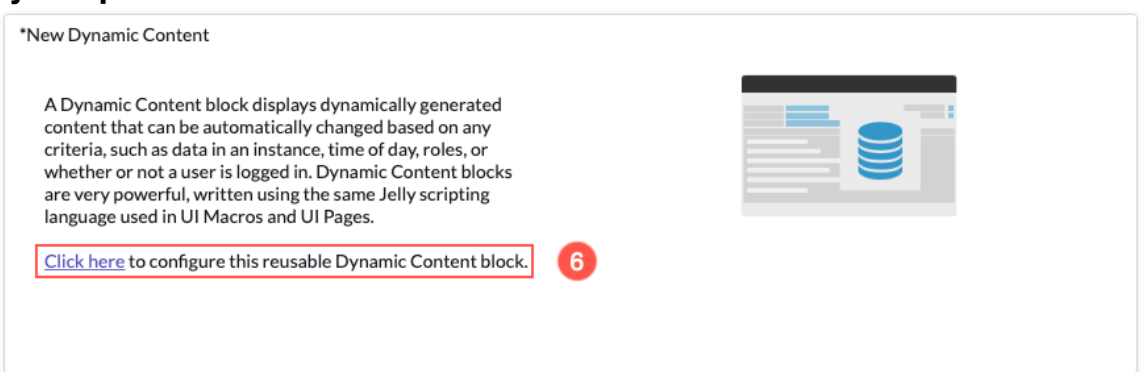
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste des blocs de contenu, sélectionnez Nouveau contenu dynamique.
5. Dans le panneau Nouveau contenu dynamique, cliquez sur **Ajouter**.

Un nouveau bloc de contenu dynamique est ajouté au tableau de bord.

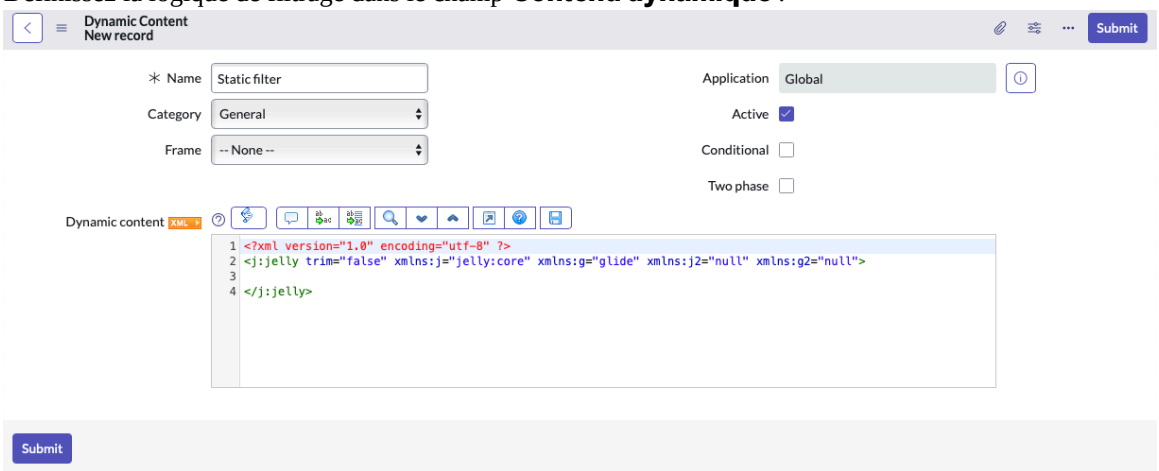
6. Sur le tableau de bord, cliquez sur le lien **Cliquez ici pour configurer ce bloc de contenu dynamique réutilisable**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Définissez la logique de filtrage dans le champ **Contenu dynamique** .



Que faire ensuite

Définissez la logique de filtrage.

Créer une option de filtre de date/heure personnalisée

Lorsque la sélection standard des options de filtre de date/heure ne répond pas à vos besoins, vous pouvez créer une option personnalisée.

Avant de commencer

Suivez ces étapes pour créer une option de filtre Date/Heure personnalisée qui peut ensuite être incluse dans n'importe quel filtre interactif basé sur la date/l'heure à utiliser sur un tableau de bord. Dans cet exemple, vous créez une option de filtre pour une période de deux semaines ou de quinze jours.

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.
2. Ouvrez la règle métier Obtenir les options de filtre de date pour les filtres de date.
   Cette règle remplit la liste des options sélectionnables dans les formulaires pour les filtres interactifs de type date nouveaux ou existants.
3. Dans l'onglet **Avancé** , modifiez le champ **Script** pour inclure le script JavaScript nécessaire pour ajouter la nouvelle option.
   Ajoutez la ligne suivante :

```
answer.add('<Time_Period_Name>@javascript:<Beginning_Time_Period>@javascript:<Ending_Time_Period>', gs.getMessage('<Textual_Representation_Of_Time_Period>'));
```

4. Sur la ligne que vous avez ajoutée, effectuez les substitutions suivantes.

Option	Description
<Time_Period_Name>	Un nom unique pour la période sélectionnée. Cette chaîne est utilisée en interne par le système pour identifier l'option et est définie sur quelque chose qui peut décrire la période décrite. Saisissez la valeur `112_Last Quinzaine`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
<Beginning_Time_Period>	Date et heure spécifiques auxquelles ce filtre commence. Cette valeur peut utiliser des valeurs absolues ou relatives. Il est beaucoup plus courant d'utiliser une valeur relative qui utilise la syntaxe de l'URL JavaScript. Entrez la valeur `gs.daysAgoStart(14)` pour indiquer que l'intervalle de temps pour cette sélection doit être exactement de deux semaines.
<Ending_Time_Period>	Date et heure précises auxquelles la période de cette option de filtre doit prendre fin. Cette valeur peut aussi utiliser des valeurs absolues ou relatives. Semblable à cette *`Beginning_Time_Period`* valeur est généralement une période relative pour utiliser la syntaxe de l'URL JavaScript. Entrez la valeur `gs.daysAgoStart(0)` pour indiquer que la période se termine à la date et à l'heure actuelles.
<Textual_Representation_Of_Time_Period>	Chaîne de texte courte qui s'affiche dans la liste des options de filtre Date/Heure, qui s'affichent dans l'ordre alphabétique croissant. Entrez `Dernière quinzaine` pour indiquer que cette sélection spécifie une période allant d'une quinzaine de jours avant la date et l'heure actuelles.

La déclaration complète se lit maintenant comme suit :

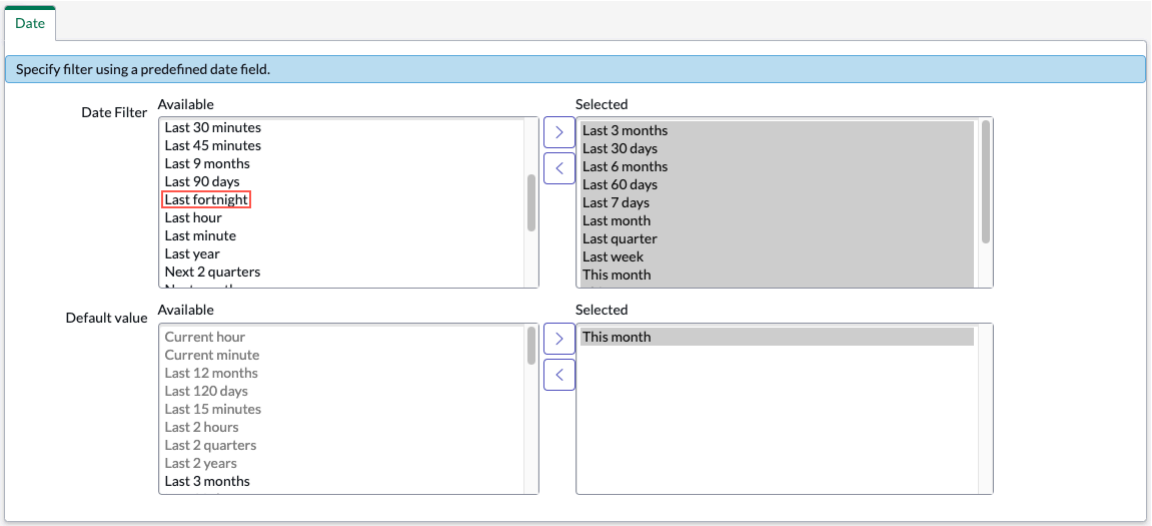
```
answer.add('112_Last
 Fortnight@javascript:gs.daysAgoStart(14)@javascript:gs.daysAgoEnd(0)',
 gs.getMessage('Last fortnight'));
```

5. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les changements apportés à la règle métier.
6. Vérifiez que la nouvelle option est disponible lorsque vous modifiez ou créez un filtre Date/Heure.
   a. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Administration** > **Filtres interactifs**.
   b. Sélectionnez un filtre de date.

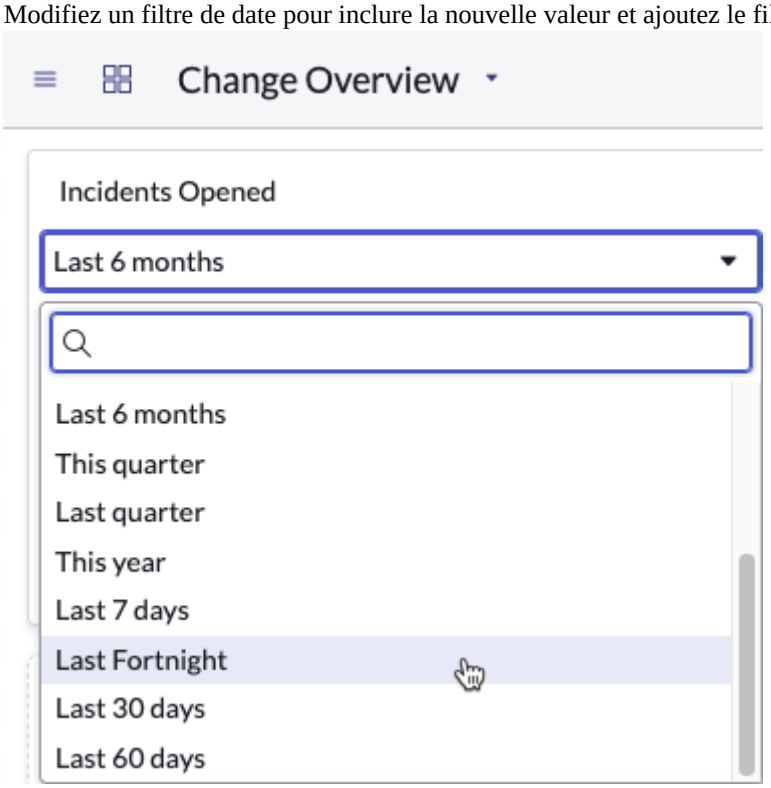
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les filtres disponibles incluent **la dernière quinzaine**.



7. Modifiez un filtre de date pour inclure la nouvelle valeur et ajoutez le filtre à un tableau de bord.



Définir la logique de filtrage - exemple

Après avoir créé le filtre interactif, ajoutez la logique de filtrage.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Les filtres utilisent la classe `DashboardMessageHandler` pour gérer les filtres actifs. Instanciez `DashboardMessageHandler` avec une valeur unique.

Remarque :
L'ID du filtre interactif personnalisé doit être unique. S'il a le même ID qu'un autre filtre interactif ou un filtre interactif personnalisé, la logique de filtrage fonctionne correctement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans l'enregistrement de contenu dynamique, ajoutez la logique de filtrage au bloc XML de contenu dynamique.
2. Le bouton **Explorer uniquement** publie un filtre sur les rapports de table de tâches à l'aide du caller_idDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe de requête codée.
   Le bouton **Toutes les tâches** supprime le filtre.
3. Vous pouvez ensuite ajouter des boutons ou d'autres éléments d'interface au contenu dynamique. Dans cet exemple, le code de la fonction clearFilter() et les boutons du filtre sont ajoutés sous la fonction publishFilter().

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <script>
    var my_dashboardMessageHandler = new DashboardMessageHandler("my_unique_id");

   function publishFilter () {
      var filter_message = {};
      filter_message.id = "my_unique_id";
      filter_message.table = "task";

   <!--     Add your own filter query logic here -->
      filter_message.filter = "assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe";
      SNC.canvas.interactiveFilters.setDefaultValue({
            id: filter_message.id,
            filters: [filter_message]
         }, false);
      my_dashboardMessageHandler.publishFilter(filter_message.table, filter_message.filter);
   }

   function clearFilter() {
      var filter_message = {};
      filter_message.id = "my_unique_id";
      filter_message.table = "task";
      filter_message.filter = "";
      SNC.canvas.interactiveFilters.setDefaultValue({
            id: filter_message.id,
            filters: [filter_message]
         }, false);
      my_dashboardMessageHandler.removeFilter();
   }
 </script>

Example of a filter that generates a static filter on 'task' table reports, or removes it <br/>
   <input id="allTasks" type="button" value="All tasks" onclick="clearFilter();" />
   <input id="onlyMine" type="button" value="Only mine" onclick="publishFilter();" />

</j:jelly>
```

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Le filtre interactif personnalisé apparaît sur le tableau de bord auquel vous avez ajouté le bloc de contenu dynamique. Il se trouve également dans la liste des blocs de contenu du panneau **Ajouter des widgets** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de filtre interactif personnalisé - Rapports multiples

Vous pouvez utiliser un filtre interactif personnalisé pour filtrer plusieurs rapports à l'aide de différentes tables. Il existe deux API différentes pour publier un filtre interactif pour une seule table ou plusieurs tables. Cet exemple filtre un rapport sur les tables d'incidents et de problèmes par groupe d'affectation à l'aide d'un filtre interactif personnalisé.

À propos des filtres interactifs personnalisés sur plusieurs tables

Gardez à l'esprit les points suivants lorsque vous créez un filtre interactif personnalisé :

- Les filtres interactifs personnalisés qui s'appliquent à une seule table utilisent la fonction `DashboardMessageHandler.publishFilter()`.
- Les filtres interactifs personnalisés qui s'appliquent à plusieurs tables utilisent la fonction `DashboardMessageHandler.publishMessage()`.
- Avant de publier, un appel de filtre interactif à la fonction `SNC.canvas.interactiveFilters.setDefaultValue()` est requis.
- Un appel à la fonction `SNC.canvas.interactiveFilters.removeDefaultValue()` ou `DashboardMessageHandler.removeFilter()` est requis avant de réinitialiser le filtre.

Un filtre interactif personnalisé qui appelle la méthode `publishFilter()` plusieurs fois actualise le rapport associé le même nombre de fois. Les appels répétés à cette méthode peuvent entraîner des problèmes de performances.

Comment appliquer un filtre interactif personnalisé à plusieurs tables

L'exemple suivant filtre le rapport par groupe d'affectation sur les tables Incident [incident] et Problème [problem].

`DashboardMessageHandler.publishMessage()` accepte plusieurs filtres en tant que tableau. Construisez le tableau de filtres, puis créez une instance unique de `DashboardMessageHandler` qui appelle `DashboardMessageHandler.publishMessage([filters])`. Cette méthode actualise le widget une seule fois.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<j:jelly xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:g2="null" xmlns:j2="null" trim="false">
  <script>
    var my_dashboardMessageHandler = new DashboardMessageHandler("my_unique_id");

function publishMultipleFilter() {
    <!-- Mutliple filters can be passed as an array -->
    var finalFilter =
 [{"table":"incident","filter":"assignment_group=6fcd3b573b331300ad3cc9bb34efc447"},
 {"table":"problem","filter":"assignment_group=6fcd3b573b331300ad3cc9bb34efc447"}];
    <!-- call setDefaultValue first -->
    SNC.canvas.interactiveFilters.setDefaultValue({
id: my_dashboardMessageHandler._unique_id,
filters: finalFilter,
}, false);
    <!-- then call Publishmessage to publish filters-->
    my_dashboardMessageHandler.publishMessage(finalFilter);
}

function clearFilter() {
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
SNC.canvas.interactiveFilters.removeDefaultValue(my_dashboardMessageHandler._unique_id,
 false);
my_dashboardMessageHandler.removeFilter();
}
  </script>

Example of a filter that filters incident and problem table where the assignment group is
 Problem solving
  <input id="allTasks" type="button" value="All" onclick="clearFilter();" />
  <input id="onlyMine" type="button" value="Assignment group is [Problem solving]"
 onclick="publishMultipleFilter();" />
</j:jelly>
```

Utiliser le filtre Déboguer

Le filtre interactif de débogage vous aide à créer des filtres personnalisés. Ce filtre affiche une représentation de tableau JSON de tous les filtres actifs sur un tableau de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser le filtre de débogage, ajoutez-le à un tableau de bord. Le filtre de débogage est en lecture seule et destiné à faciliter la conception et l'implémentation de filtres interactifs personnalisés.

Déboguer le filtre avec des filtres

Procédure

1. Dans le tableau de bord, cliquez sur l'icône Ajouter des widgets ( ).
2. Dans le panneau Ajouter des widgets, sélectionnez la catégorie de widget **Filtres interactifs** et le widget **{Déboguer}**.
3. Dans la liste **Déboguer les filtres, sélectionnez Déboguer les filtres de page d'accueil** et cliquez sur **Ajouter**.

Résultats

Le widget Déboguer est ajouté à votre tableau de bord.

Limites des filtres interactifs personnalisés

Les filtres interactifs personnalisés sont une solution de secours à utiliser lorsque les filtres interactifs standard ne fournissent pas certaines fonctionnalités.

Remarque :
L'API DashboardMessageHandler exposée pour les filtres interactifs personnalisés est limitée et n'offre pas la parité avec les filtres interactifs standard. L'API ne prend pas en charge ces fonctionnalités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités de filtre interactif personnalisé non prises en charge

Définition des valeurs de filtre par défaut

Les créateurs de filtres interactifs personnalisés ne sont pas en mesure de sélectionner les valeurs de filtre par défaut.

Conservation de la valeur de filtre lors de l'actualisation du widget

Lorsque vous cliquez sur l'icône d'actualisation d'un widget ( ) pour actualiser son contenu, ou lorsque vous sélectionnez **Actualiser** dans le menu contextuel ( ), la valeur du filtre interactif personnalisé ne persiste pas.

Réinitialisation des valeurs de filtres personnalisés/Toutes les valeurs de filtres

Lorsque vous sélectionnez **Réinitialiser les filtres** dans le menu contextuel ( ), le filtre interactif personnalisé ne change pas et est toujours appliqué.

Définition des valeurs de filtre lors du chargement de la page ou du changement d'onglet

Les valeurs des filtres interactifs personnalisés ne sont pas conservées lorsque l'utilisateur change d'onglet, ou ouvre un nouveau tableau de bord avant de revenir au premier tableau de bord ou au premier onglet de tableau de bord.

Ajouter plusieurs instances du même filtre interactif personnalisé dans un onglet

S'il existe plus d'une instance du même filtre interactif personnalisé sur un onglet, un comportement inattendu peut se produire.

> **Remarque :**
> Les valeurs des filtres interactifs personnalisés ne sont pas conservées entre les onglets. Pour filtrer les valeurs sur plusieurs onglets du même tableau de bord, vous devez ajouter le filtre interactif personnalisé à chaque onglet.

Désabonnement aux rapports lors de la suppression du filtre interactif personnalisé

Les rapports qui suivent un filtre interactif personnalisé sur un tableau de bord continuent de suivre ce filtre, même lorsque le filtre est supprimé du tableau de bord.

Filtrer les widgets dans Exporter au format PDF

Lorsque vous créez du contenu personnalisé à placer sous forme de widgets sur les tableaux de bord et les pages d'accueil, vous devez effectuer des tests supplémentaires avant d'exporter le contenu au format PDF. Dans le PDF exporté, les widgets de rapport filtrés à l'aide de filtres interactifs personnalisés peuvent apparaître sous forme de carrés vides ou le contenu du widget ne respecte pas le filtre.

Les filtres interactifs personnalisés ne peuvent pas être utilisés dans un tableau de bord de répartition

Sur les tableaux de bord de répartition, la répartition elle-même est utilisée pour filtrer toutes les données de widget de Performance Analytics. Pour plus d'informations, consultez Utiliser les répartitions sur les tableaux de bord.

DashboardMessageHandler

Fournit des méthodes pour définir une logique de filtrage personnalisée pour les filtres interactifs.

Pour plus d'informations sur les filtres interactifs, consultez Rapports et filtres interactifs.

DashboardMessageHandler : DashboardMessageHandler(ID de chaîne)

Instanciez un objet DashboardMessageHandler avec un ID unique donné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres

Nom	Type	Description
ID	Chaîne	ID unique pour le filtre. Cet ID permet aux widgets de rapport de suivre le filtre appliqué à chaque filtre. L'ID ne doit pas nécessairement être unique sur tous les tableaux de bord, mais chaque tableau de bord ne peut pas avoir plusieurs filtres avec le même ID.

```
var my_dashboardMessageHandler = new DashboardMessageHandler("my_unique_id");
```

DashboardMessageHandler : publishFilter(String table, String encodedQuery)

Chaque objet DashboardMessageHandler peut publier un seul filtre.

La publication d'un nouveau filtre à partir du même objet remplace le filtre d'origine. Utilisez plusieurs objets DashboardMessageHandler pour publier plusieurs filtres.

Paramètres

Nom	Type	Description
Table	Chaîne	Table à filtrer, par exemple la tâche.
encodedQuery	Chaîne	Requête codée qui spécifie le filtre à publier.

Renvoie

Type	Description
nul	

```
var my_dashboardMessageHandler = new DashboardMessageHandler("my_unique_id");
<input id="onlyMine" type="button" value="Only mine"
 onclick="my_dashboardMessageHandler.publishFilter('task','caller_idDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe');"/>
```

DashboardMessageHandler : publishMessage(Array filters)

Appliquez un filtre interactif personnalisé à plusieurs tables.

Paramètres

Nom	Type	Description
filtres	Tableau	Tableau d'objets de filtre qui définit les tables à filtrer et les critères de filtre. `[ { "table": String, "filter": String } ]`
filtres.table	Chaîne	Nom de la table à filtrer.
filtres.filtre	Chaîne	Requête codée contenant les critères de filtre à appliquer à la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Renvoie

Type	Description
Aucun	

Ce script Jelly filtre les tables Incident et Problème pour renvoyer les enregistrements dans lesquels le groupe d'affectation est en cours de résolution de problèmes.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
<script>
var my_dashboardMessageHandler = new DashboardMessageHandler("my_unique_id");

function publishMultipleFilter() {
  // Multiple filters can be passed as an array
  var finalFilter =
 [{"table":"incident","filter":"assignment_group=6fcd3b573b331300ad3cc9bb34efc447"},
 {"table":"problem","filter":"assignment_group=6fcd3b573b331300ad3cc9bb34efc447"}];

  // Call setDefaultValue first so the filter works with lazy loading
  SNC.canvas.interactiveFilters.setDefaultValue({id:
 my_dashboardMessageHandler.my_unique_id, filters: finalFilter}, false);

  // Then call publishMessage to publish filters
  my_dashboardMessageHandler.publishMessage(finalFilter);
}

function clearFilter() {

 SNC.canvas.interactiveFilters.removeDefaultValue(my_dashboardMessageHandler.my_unique_
id, false);
  my_dashboardMessageHandler.removeFilter();
}
</script>

Example filter on the Incident and Problem tables where assignment group is Problem solving
 <br/>
<input id="allTasks" type="button" value="All" onclick="clearFilter();" />
<input id="onlyMine" type="button" value="Assignment group is [Problem solving]"
 onclick="publishMultipleFilter();" />

</j:jelly>
```

DashboardMessageHandler : removeFilter()

Supprime le filtre actuel publié par cet objet DashboardMessageHandler de tous les rapports sur le tableau de bord.

Paramètres

Nom	Type	Description
Aucun		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Renvoie

Type	Description
nul	

```
var my_dashboardMessageHandler = new DashboardMessageHandler("my_unique_id");
<input id="removeFilter" type="button" value="Remove filter"
 onclick="my_dashboardMessageHandler.removeFilter();"/>
```

Filtres JavaScript dynamiques

Créez des conditions dynamiques dans JavaScript que vous pouvez configurer dans le cadre des critères d'une visualisation de rapport au lieu de valeurs spécifiées.

Pour créer un rapport à l'aide d'une instruction conditionnelle dynamique, vous placez une URL JavaScript dans l'instruction de valeur conditionnelle du filtre. Vous pouvez entrer une commande JavaScript directement dans le champ, mais pour un script plus long qu'une instruction, le script doit être placé dans son propre enregistrement. Vous appelez ensuite une fonction à partir de cet enregistrement dans le champ de valeur de la condition de rapport.

Ajouter un filtre JavaScript dynamique

Ajoutez une instruction JavaScript dynamique pour l'évaluation dans le cadre des critères de filtre d'une visualisation de rapport.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Pour créer un rapport significatif, vous devez avoir le droit d'accéder aux données sur lesquelles vous souhaitez générer un rapport.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les filtres JavaScript peuvent être des instructions sur ligne unique ou des scripts plus longs. Pour les instructions JavaScript plus longues, créez un script include qui renvoie le format et le type de données corrects, qui respecte les données spécifiques que le rapport doit filtrer et qui peut être appelé par le client. Pour plus d'informations, consultez Script includes .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports** > **Afficher/Exécuter**.
2. Ouvrez la visualisation du rapport à laquelle vous souhaitez ajouter le filtre dynamique.
3. Sélectionnez l'icône de filtre ( ) pour développer le créateur de condition.
4. Construisez votre condition de filtre.
   Ces combinaisons de types de champs et d'opérateurs vous permettent de spécifier une instruction JavaScript dynamique.

Remarque :

- L'opérateur « between » fournit deux champs qui peuvent prendre en charge des URL JavaScript identiques ou différentes.
- L'opérateur « is » peut renvoyer un tableau d'éléments de données du type attendu. Dans ce cas, l'opérateur est traité comme l'opérateur « est l'un de ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de champ	Opérateurs autorisés	Type de données pour le retour attendu
ID système (GUID)	« est », « n'est pas », « est l'un de », « commence par », « se termine par », « contient », « ne contient pas », « entre », « supérieur ou égal à », « inférieur ou égal à ».	Représentation textuelle d'une valeur sys_id complète ou partielle. Pour l'opérateur « est l'un des », le type de retour attendu serait soit une liste de valeurs de sys_id séparées par des virgules, soit un tableau contenant chaque sys_id à inclure dans les résultats.
Chaîne de texte libre	« est », « n'est pas », « est l'un de », « commence par », « se termine par », « contient », « ne contient pas », « entre », « supérieur ou égal à », « inférieur ou égal à »	Un ou plusieurs caractères textuels. Pour l'opérateur « est l'un des », le résultat attendu serait soit une liste de valeurs de chaîne séparées par des virgules, soit un tableau contenant chacune des valeurs à inclure dans le champ de valeur de recherche « est l'un des ».
Référence	« commence par », « se termine par », « contient », « ne contient pas »	Un ou plusieurs caractères textuels qui peuvent représenter une valeur ou une partie d'une valeur trouvée dans ce champ dans la table ou la source de données.
Chaîne (faisant référence à une autre table)	« contient », « commence par », « se termine par », « ne contient pas »	Un ou plusieurs caractères textuels qui peuvent représenter une valeur ou une partie d'une valeur trouvée dans ce champ dans la table ou la source de données.
Entrée de l'utilisateur	« est », « n'est pas »	Caractères textuels qui peuvent représenter la valeur complète d'un enregistrement de ce champ dans la table ou la source de données.
Nom de table	« est », « n'est pas », « est l'un de », « commence par », « se termine par », « contient », « ne contient pas », « entre », « supérieur ou égal à », « inférieur ou égal à »	Représentation textuelle d'un nom de table complet ou partiel dans le système. Pour l'opérateur « est l'un des », le type de retour attendu serait soit une liste de valeurs de nom de table séparées par des virgules, soit un tableau contenant chaque nom de table à inclure dans les résultats.
Valeur de modèle	« est », « n'est pas »	Caractères textuels qui rempliront la valeur selon un modèle trouvé sur l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de champ	Opérateurs autorisés	Type de données pour le retour attendu
ID de domaine	« commence par », « se termine par », « contient », « ne contient pas »	Un ou plusieurs caractères textuels qui peuvent représenter une valeur ou une partie d'une valeur trouvée dans le champ de domaine de la table ou de la source de données.
Rôles d'utilisateur	« est », « n'est pas »	Représentation textuelle d'une valeur de chaîne de rôle d'utilisateur.
Chemin de domaine	« commence par », « se termine par », « contient », « ne contient pas », « est », « n'est pas », « est l'un des », « inférieur ou égal à », « supérieur ou égal à », « entre »	Un ou plusieurs caractères textuels qui peuvent représenter une valeur ou une partie d'une valeur trouvée dans ce champ dans la table ou la source de données. Pour l'opérateur « est l'un des », il s'agit soit d'une liste de valeurs textuelles séparées par des virgules, soit d'un tableau d'objets contenant chaque valeur qui doit être incluse.
Texte traduit Champ traduit	« est », « n'est pas », « est l'un de », « commence par », « se termine par », « contient », « ne contient pas », « entre », « supérieur ou égal à », « inférieur ou égal à »	Valeur textuelle. Pour l'opérateur « est l'un des », le type de retour attendu serait soit une liste de valeurs textuelles séparées par des virgules, soit un tableau de valeurs textuelles.
HTML Modèle HTML	« contient », « ne contient pas »	Valeur textuelle qui peut correspondre aux données du champ sélectionné dans ces critères de rapport.
Envoyer par e-mail le script	« contient », « ne contient pas »	Valeur textuelle représentant une valeur qui doit (ou ne doit pas) être dans le champ Email Script.
Script (brut) Script (côté serveur) Script	« contient », « ne contient pas »	Valeur textuelle représentant une valeur qui doit (ou ne doit pas) être dans le champ Script.
Nom de table court	« est », « n'est pas »	Valeur textuelle (moins de 40 caractères). Pour l'opérateur « est l'un de », le type de retour attendu est soit une liste de valeurs textuelles séparées par des virgules, soit un tableau contenant chaque caractère textuel qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de champ	Opérateurs autorisés	Type de données pour le retour attendu
		représenterait un nom de table court.
Nom de champ	« est », « n'est pas », « est l'un de », « commence par », « se termine par », « contient », « ne contient pas », « entre », « supérieur ou égal à », « inférieur ou égal à »	Représentation textuelle d'une valeur de nom de champ complète ou partielle. Pour l'opérateur « est l'un de », le type de retour attendu serait soit une liste de valeurs de nom de champ séparées par des virgules, soit un tableau contenant chaque nom de champ à inclure dans les résultats.

5. Choisissez un type de champ et un opérateur, puis entrez une instruction JavaScript.
   - Pour une instruction JavaScript d'une ligne, utilisez le format javascript :<JavaScript_Statement> ;.
   - Pour une instruction JavaScript qui appelle un script include, utilisez le format javascript :new <Record_Name>().<Function_Name>() ; dans lequel Record_Name correspond au nom d'enregistrement du script include et Function_Name est la fonction du script include qui renvoie la valeur comparée dans le filtre.

Remarque :
L'URL JavaScript peut également inclure un ou plusieurs paramètres passés à la fonction qui effectue le calcul et renvoie un résultat. Par exemple, une fonction JavaScript qui transmet deux paramètres à l'enregistrement de script includes pourrait être écrite sous la forme javascript :new TextJSFilter().getGroupIDs(« Professional Services »,"Sales ») ;.

Que faire ensuite
Après avoir ajouté les instructions et conditions JavaScript nécessaires et configuré le reste du rapport, testez le rapport pour vous assurer qu'il renvoie et affiche les résultats attendus.

Widgets de Performance Analytics

Les widgets vous permettent de définir des visualisations pour les scores d'indicateurs. Les widgets sont affichés sur les tableaux de bord.

Un Analyse des performances widget lie un indicateur à une visualisation, telle qu'une ligne de tendance, un ensemble de colonnes ou un graphique à secteurs. Dans le widget, vous pouvez filtrer ou regrouper les scores des indicateurs par répartitions. Vous pouvez également appliquer des fonctions de séries chronologiques, telles que des sommes sur 7 jours, aux scores.

Pour créer ou modifier un Analyse des performances widget, l'utilisateur doit disposer du rôle pa_admin ou pa_power_user. Ces rôles sont également nécessaires pour ajouter des widgets à un tableau de bord. Toutefois, n'importe quel utilisateur peut afficher un widget qui a été ajouté à un tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si un utilisateur ne peut pas visualiser une visualisation, un message d'avertissement l'invite à contacter l'administrateur.

Si le tableau de bord est configuré, vous pouvez sélectionner des éléments de répartition sur le tableau de bord qui s'appliquent à tous les widgets du tableau de bord. Si vous cliquez sur un score dans un widget sur un tableau de bord, vous ouvrez le Centre d'analyse focus sur cet indicateur.

Remarque :
Les agrégations de séries chronologiques sont validées sur le Centre d'analyse et dans les détails des KPI, mais pas dans les widgets. Par conséquent, vous pouvez naviguer d'un widget de travail vers le Centre d'analyse et recevoir un avertissement indiquant que l'indicateur possède une agrégation non valide.

Arrondir les valeurs

Les valeurs comprises entre 10 000 et 999 999 sont arrondies au millier le plus proche et abrégées par la lettre K, par exemple 11 K pour 11 234. Les valeurs comprises entre 1 million et 999 999 999 sont arrondies au million le plus proche et abrégées par la lettre M. Les valeurs supérieures ou égales à 1 milliard sont arrondies au milliard le plus proche et abrégées par la lettre G.

Les calculs arrondis basés sur des moyennes peuvent être légèrement erronés en raison d'erreurs d'arrondi.

Types de widgets et détails de création

La première étape de la création d'un widget consiste à sélectionner le type de widget à créer. Basez cette décision sur les objectifs business que vous essayez d'atteindre avec le widget.

Type de widget	Objectif	Visualisations typiques
Widget de série chronologique	Affiche les changements au fil du temps dans les scores des indicateurs.	La visualisation linéaire est la plus courante. Les autres visualisations sont les suivantes : spline, étape, colonne, colonne empilée, aire et comparaison relative.
Widget de répartition	Regroupe les scores des indicateurs en fonction des éléments d'une répartition.	Tableau de résultats, graphiques circulaires et similaires, entonnoir et pyramide, histogrammes et graphiques similaires, comparaison relative, courbes, diagramme de Pareto, tableau croisé dynamique et arborescence.
Widget de score	Affiche les scores des indicateurs agrégés. Peut afficher un score d'indicateur par rapport à une cible.	Dernier score, compteur de vitesse, score en temps réel.
Widget de liste	Répertorie les mesures pour plusieurs indicateurs.	Carte de score, toile d'araignée.
Widget de tableau croisé dynamique	Regroupe les scores d'un indicateur en fonction des éléments de deux répartitions.	Carte thermique
Analyse de texte	Visualise la fréquence des mots et les regroupements dans le texte que les utilisateurs saisissent dans les formulaires	Cloud de mots

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de widget	Objectif	Visualisations typiques
Widget de la console	Affiche plusieurs indicateurs et leurs relations, pour surveiller un workflow ou un autre processus.	Console

Exigences de sécurité pour l'affichage des widgets

À partir de Quebec, les widgets suivent les listes de contrôle d'accès (ACL) d'indicateur et de répartition. En dehors des ACL, aucun rôle n'est requis pour afficher les widgets.

Toutefois, si vous mettez à niveau une instance à partir d'une version antérieure à Quebec, les règles antérieures à la version Quebec s'appliquent toujours par défaut. Les ACL d'indicateur et de répartition ne sont suivies que dans les domaines suivants :

- Les widgets de liste suivent les ACL d'indicateur.
- Lors de l'affichage des répartitions, les ACL de répartition s'appliquent.

En outre, sur une instance mise à niveau, les widgets suivants peuvent nécessiter que les utilisateurs disposent du rôle pa_viewer :

- Widgets de liste
- Widgets de texte
- Section Répartitions des widgets de la console

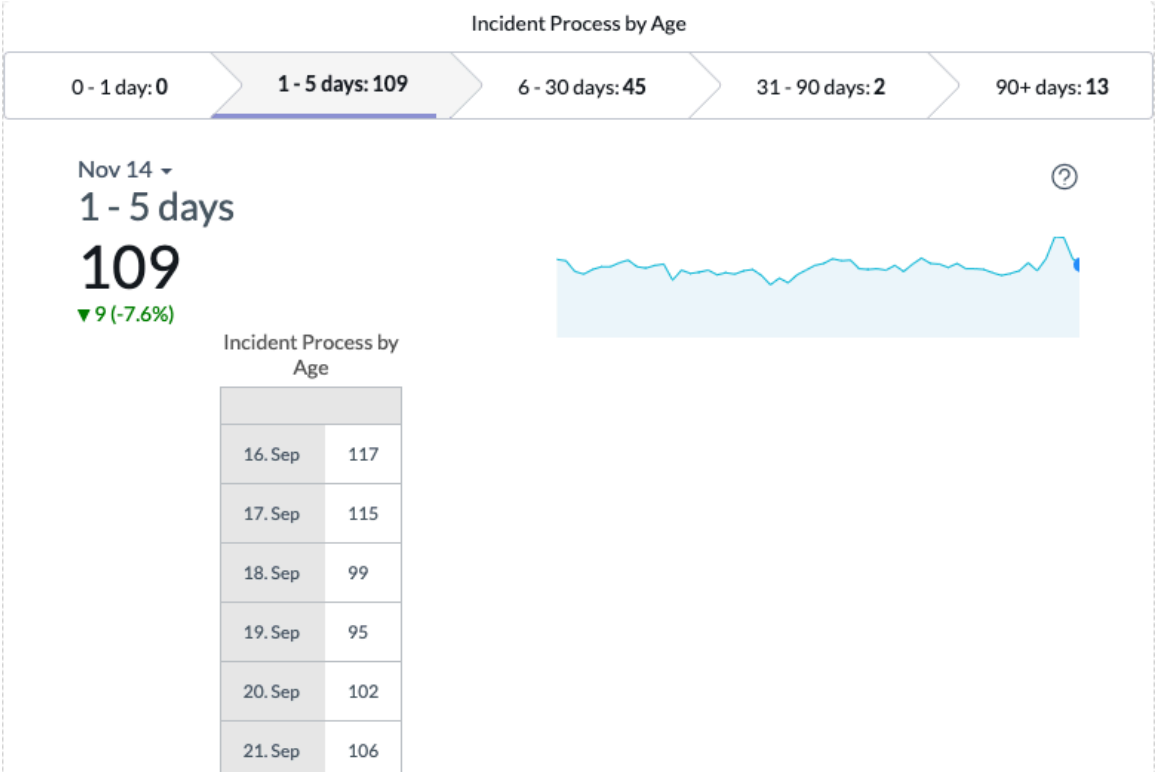
Les instances mises à niveau ne peuvent pas suivre automatiquement les règles introduites dans Quebec en raison de la variation du mode de configuration des ACL.

Tables de données pour l’accessibilité des widgets

Si, sous Préférences, vous avez activé **Accessibilité** > **Activer la table de données pour les graphiques et les diagrammes**, les tables remplacent les graphiques pour tous les Analyse des performances widgets de votre instance. Les widgets de l’espace de travail constituent une exception, car ils affichent à la fois des graphiques et des tableaux. Pour en savoir plus sur l’accessibilité et les widgets, y compris sur le remplacement des couleurs par des motifs, reportez-vous à la rubrique Options d’accessibilité sur les tableaux de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Widgets de séries chronologiques

Les widgets de séries chronologiques affichent l'évolution du score d'un indicateur au fil du temps. Différentes visualisations mettent l'accent sur la tendance des scores ou sur les scores eux-mêmes, et peuvent afficher un indicateur ou comparer plusieurs indicateurs.

Une série chronologique est une séquence ordonnée de mesures prises en continu dans le temps. Les scores des indicateurs sont mesurés dans le temps à intervalles réguliers, ce qui en fait un sujet approprié pour les widgets de séries chronologiques. Voici quelques-unes des utilisations d'un widget de séries chronologiques :

- Identification des tendances, des modèles et des valeurs aberrantes dans les scores des indicateurs ;
- Identification des points d'inflexion, par exemple si un changement de politique a entraîné une modification des scores des indicateurs.
- Évaluation des relations entre les indicateurs.

Lorsque vous sélectionnez une visualisation pour une série chronologique, demandez-vous si vous souhaitez mettre en évidence la tendance des scores ou des changements spécifiques dans les scores. Déterminez également si vous souhaitez afficher un indicateur ou comparer plusieurs indicateurs connexes.

Remarque :
Certaines visualisations d'autres types de widgets incluent des séries chronologiques. Par exemple, les visualisations du widget de répartition Colonne empilée et Colonnes et Total incluent une série chronologique des scores de l'indicateur.

Visualisations de widgets de séries chronologiques

	Visualisation	Description et cas d'utilisation
Visualiser les tendances dans les scores d'un indicateur		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de widgets de séries chronologiques (suite)

	Visualisation	Description et cas d'utilisation
	Graphique en courbes	Indique la façon dont une ou plusieurs valeurs changent au fil du temps en reliant une série de points de données à des lignes droites. Utilisez une visualisation linéaire pour mettre en évidence la tendance des scores. Considérez les visualisations linéaires comme le choix par défaut pour afficher une série chronologique. Si vous n'êtes pas sûr de la visualisation à utiliser, utilisez une ligne.
	Spline	Indique la façon dont une ou plusieurs valeurs changent au fil du temps en reliant une série de points de données à une courbe ajustée passant par les points de données. Les graphiques linéaires vous permettent de prendre un ensemble limité de points de données connus et de valeurs intermédiaires approximatives.
Comparaison de scores dans un indicateur		
	Colonne	Affiche les changements entre les scores au fil du temps en les affichant sous forme de colonnes verticales proportionnelles. Utilisez cette option pour visualiser les changements de score dans un indicateur ou pour comparer des indicateurs. Pour comparer les indicateurs avec une visualisation en colonne, ajoutez des indicateurs au widget ou placez plusieurs widgets de visualisation de colonne les uns à côté des autres dans un tableau de bord.
	Étape	Met l'accent sur les changements dans les scores des indicateurs entre des points discrets dans le temps. Utilisez cette option pour afficher de petits changements incrémentiels dans les scores, en particulier lorsqu'une visualisation linéaire brouille les données.
Comparaison des scores ou des tendances entre les indicateurs		
	Colonne empilée	Chaque colonne est divisée en une pile de tranches représentant différents indicateurs. À utiliser lorsque vous souhaitez afficher le résultat cumulatif de plusieurs indicateurs.
	Surface	Ressemble à une visualisation linéaire, mais la zone entre l'axe et la ligne est mise en évidence avec des couleurs. Utilisez plusieurs indicateurs pour mettre en évidence la contribution relative de chaque indicateur à l'ensemble.
	Comparaison relative	Indique comment plusieurs indicateurs divergent dans le temps.

Éléments à prendre en considération lors de la création d'un widget de séries chronologiques

Pour créer un widget de séries chronologiques qui répond à votre objectif business, gardez plusieurs points à l'esprit.

Lorsque vous créez un widget de séries chronologiques, tenez compte des points suivants :

- Pour afficher un ensemble filtré de scores dans un widget de séries chronologiques, appliquez une répartition au widget. Seuls les scores qui correspondent à l'élément spécifié de la répartition s'affichent.
- Pour afficher des scores agrégés, tels qu'une moyenne sur sept jours ou une somme, appliquez une série chronologique au widget.
- Pour afficher les scores des indicateurs secondaires sur la même chronologie, ajoutez des indicateurs de widget à un widget existant. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des indicateurs de widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque vous sélectionnez une visualisation pour une série chronologique, demandez-vous si vous souhaitez mettre en évidence la tendance des scores ou des changements spécifiques dans les scores. Déterminez également si vous souhaitez afficher un indicateur ou comparer plusieurs indicateurs connexes.
- Les calculs arrondis basés sur des moyennes peuvent être légèrement erronés en raison d'erreurs d'arrondi.

Créer une visualisation linéaire pour un widget de séries chronologiques

Pour afficher la tendance dans le temps dans les scores d'indicateurs, créez un widget de séries chronologiques avec une visualisation en courbes.

Avant de commencer

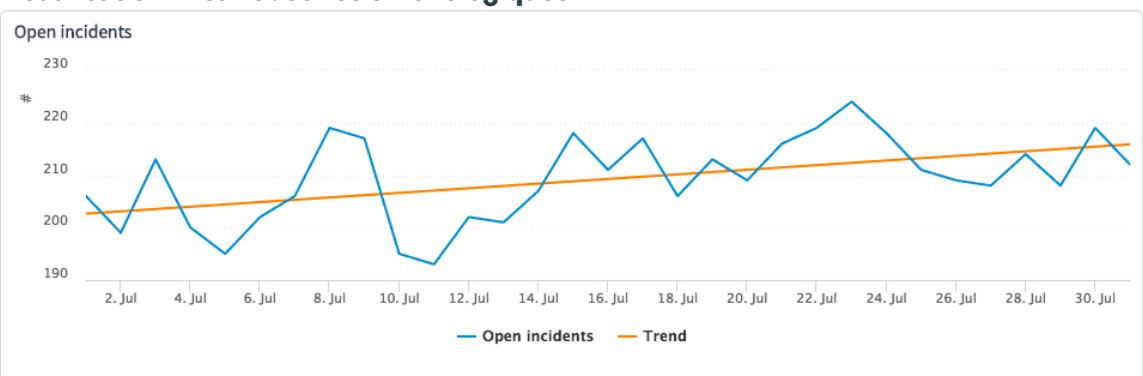
Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La visualisation linéaire est le moyen le plus simple d'afficher la tendance dans le temps dans les scores d'un indicateur unique. Considérez-la comme visualisation par défaut pour une série chronologique. Si vous n'êtes pas sûr de la visualisation à utiliser pour une série chronologique, utilisez une ligne.

L'exemple suivant est une visualisation linéaire du nombre d'incidents ouverts au cours du mois de juillet. Le paramètre d'affichage facultatif **Afficher la tendance** a été activé.

Visualisation linéaire : séries chronologiques



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Séries chronologiques**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
4. Dans le champ **Visualisation** , sélectionnez **Ligne**.
5. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur principal pour lequel vous souhaitez afficher les scores.
6. Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Répartition et Élément	Seuls les scores qui correspondent à l'élément spécifié de cette répartition sont affichés. Sélectionnez les valeurs pour **Répartition** et **Élément**. Dans le cas contraire, seuls les scores qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	ne sont associés à aucun élément de la répartition s’affichent. **Remarque :** Au lieu de spécifier un élément pour la répartition de premier niveau, vous pouvez spécifier un filtre d’éléments dans l’onglet **Paramètres d’éléments** . Utilisez des filtres d’éléments pour créer des visualisations personnelles. Pour plus d'informations, consultez Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques. **Important :** Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d’erreur au lieu d’une valeur s’affiche dans le widget sur un tableau de bord.
2e répartition et élément	Explorez jusqu’à un deuxième niveau de répartition et d’élément, si une répartition et un élément de premier niveau ont été spécifiés. **Remarque :** ○ Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l’enregistrement d’indicateur, dans l’onglet **Matrice de répartition de collecte** . ○ **L’élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.
Séries chronologiques	Exécute une fonction sur les scores des indicateurs pour une période spécifique, telle qu’une somme ou une moyenne de 7 jours. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d’entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Graphique de la période précédente	Compare les scores de l’indicateur principal sur des périodes similaires. La visualisation **en colonnes** est plus adaptée aux graphiques de la période

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	précédente. Pensez également à définir une **combinaison de couleurs**. L'activation du graphique de la période précédente désactive tous les indicateurs de widget secondaires.
Étiquette	Spécifie une étiquette personnalisée pour l'indicateur principal.
Couleur	Une couleur unique qui s'applique uniquement aux scores de l'indicateur principal. Ce champ remplace toutes les couleurs sélectionnées dans **la combinaison de couleurs**.
Combinaison de couleurs	Spectre de couleurs des scores de tous les indicateurs. Si un seul indicateur est affiché, seule la première couleur est utilisée. Si vous ne spécifiez pas de combinaison de couleurs, la combinaison de couleurs par défaut définie par la `glide.ui.chart.default.colors` propriété s'applique. Vous pouvez créer votre propre combinaison de couleurs au lieu d'utiliser une combinaison de couleurs fournie. Pour plus d'informations, consultez Créer une combinaison de couleurs.

7. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

      La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une deuxième répartition et un deuxième élément sur le widget.

   b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
      Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

      (Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans **Afficher plusieurs éléments en tant que**, indiquez si vous souhaitez afficher chaque élément séparément ou afficher un agrégat d'éléments en fonction de l'agrégation d'indicateurs.
Ni toutes les visualisations de widget ni tous les indicateurs ne prennent en charge à la fois les vues agrégées et les vues séparées. Pour les indicateurs automatisés et externes, seules les agrégations de données COUNT, SUM, MAX et MIN prennent en charge les vues agrégées. Ce n'est pas le cas de COUNT DISTINCT et AVG. Pour plus d'informations, consultez Affichage de plusieurs éléments séparément ou agrégés.

Important :
Ne spécifiez pas de répartition et d'élément sur l'enregistrement de widget lorsque vous souhaitez sélectionner les éléments de cette répartition sur un tableau de bord de répartition. L'élément de l'enregistrement de widget remplace tous les éléments sélectionnés sur le tableau de bord de répartition pour cette répartition.

8. **Facultatif :** Passez en revue les onglets **Paramètres** et modifiez les paramètres comme vous le souhaitez. Pour plus d'informations, voir Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Information associée

Modifier un tableau de bord réactif

Analyse des performances widgets sur Service Portal

Éléments à prendre en considération lors de la création d'un widget de séries chronologiques

Créer une visualisation en courbes pour un widget de répartition

Créer une visualisation de colonne pour un widget de séries chronologiques

Pour mettre en évidence les scores des indicateurs dans le temps plutôt que la tendance des scores, créez un widget de séries chronologiques avec une visualisation en colonne. Vous pouvez également utiliser des visualisations de colonnes pour comparer des indicateurs.

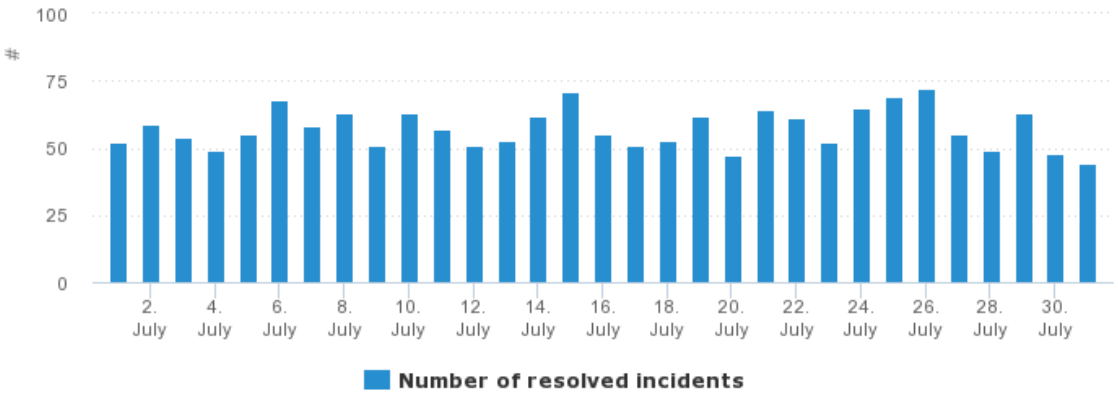
Avant de commencer
Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous souhaitez mettre en évidence les scores des indicateurs plutôt que la tendance des scores dans le temps, utilisez une visualisation en colonnes. Les visualisations de colonnes sont également utiles pour comparer les scores de plusieurs indicateurs. Pour comparer les indicateurs, ajoutez des indicateurs au widget ou placez plusieurs widgets avec une visualisation de colonne les uns à côté des autres dans un tableau de bord.

Traduction automatique

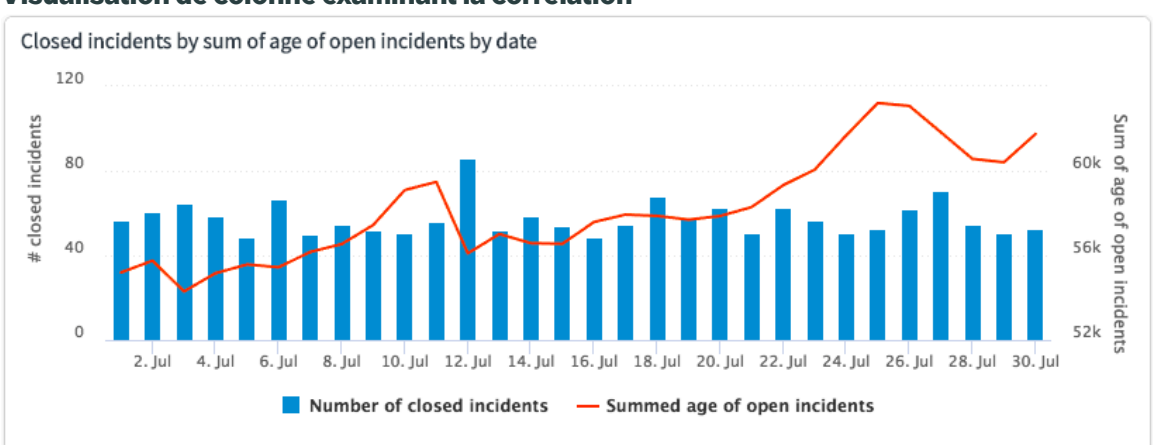
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisation de colonne



Pour vérifier s'il existe une corrélation entre deux indicateurs, ajoutez un deuxième indicateur au widget. Pour de meilleurs résultats, sélectionnez un indicateur ayant des valeurs discrètes comme indicateur principal et un ensemble continu de données comme indicateur secondaire.

Visualisation de colonne examinant la corrélation



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Séries chronologiques**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
4. Dans le champ **Visualisation** , sélectionnez **Colonne**.
5. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur principal pour lequel vous souhaitez afficher les scores.
6. Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Répartition et Élément	Seuls les scores qui correspondent à l'élément spécifié de cette répartition sont affichés. Sélectionnez les valeurs pour **Répartition** et **Élément**. Dans le cas contraire, seuls les scores qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	ne sont associés à aucun élément de la répartition s’affichent. **Remarque :** Au lieu de spécifier un élément pour la répartition de premier niveau, vous pouvez spécifier un filtre d’éléments dans l’onglet **Paramètres d’éléments** . Utilisez des filtres d’éléments pour créer des visualisations personnelles. Pour plus d'informations, consultez Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques. **Important :** Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d’erreur au lieu d’une valeur s’affiche dans le widget sur un tableau de bord.
2e répartition et élément	Explorez jusqu’à un deuxième niveau de répartition et d’élément, si une répartition et un élément de premier niveau ont été spécifiés. **Remarque :** ○ Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l’enregistrement d’indicateur, dans l’onglet **Matrice de répartition de collecte** . ○ **L’élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.
Séries chronologiques	Exécute une fonction sur les scores des indicateurs pour une période spécifique, telle qu’une somme ou une moyenne de 7 jours. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d’entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Graphique de la période précédente	Compare les scores de l’indicateur principal sur des périodes similaires. La visualisation **en colonnes** est plus adaptée aux graphiques de la période

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	précédente. Pensez également à définir une **combinaison de couleurs**. L'activation du graphique de la période précédente désactive tous les indicateurs de widget secondaires.
Étiquette	Spécifie une étiquette personnalisée pour l'indicateur principal.
Couleur	Une couleur unique qui s'applique uniquement aux scores de l'indicateur principal. Ce champ remplace toutes les couleurs sélectionnées dans **la combinaison de couleurs**.
Combinaison de couleurs	Spectre de couleurs des scores de tous les indicateurs. Si un seul indicateur est affiché, seule la première couleur est utilisée. Si vous ne spécifiez pas de combinaison de couleurs, la combinaison de couleurs par défaut définie par la `glide.ui.chart.default.colors` propriété s'applique. Vous pouvez créer votre propre combinaison de couleurs au lieu d'utiliser une combinaison de couleurs fournie. Pour plus d'informations, consultez Créer une combinaison de couleurs.

7. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

      La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une deuxième répartition et un deuxième élément sur le widget.

   b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
      Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

      (Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans **Afficher plusieurs éléments en tant que**, indiquez si vous souhaitez afficher chaque élément séparément ou afficher un agrégat d'éléments en fonction de l'agrégation d'indicateurs.
Ni toutes les visualisations de widget ni tous les indicateurs ne prennent en charge à la fois les vues agrégées et les vues séparées. Pour les indicateurs automatisés et externes, seules les agrégations de données COUNT, SUM, MAX et MIN prennent en charge les vues agrégées. Ce n'est pas le cas de COUNT DISTINCT et AVG. Pour plus d'informations, consultez Affichage de plusieurs éléments séparément ou agrégés.

Important :
Ne spécifiez pas de répartition et d'élément sur l'enregistrement de widget lorsque vous souhaitez sélectionner les éléments de cette répartition sur un tableau de bord de répartition. L'élément de l'enregistrement de widget remplace tous les éléments sélectionnés sur le tableau de bord de répartition pour cette répartition.

8. **Facultatif :** Passez en revue les onglets **Paramètres** et modifiez les paramètres comme vous le souhaitez. Pour plus d'informations, voir Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Pour comparer votre indicateur à d'autres indicateurs, effectuez l'une des actions suivantes :

- Ajoutez des indicateurs à la liste connexe Indicateurs de widget. Utilisez la visualisation **en colonnes** pour ces indicateurs.
- Créez des widgets avec des visualisations de **colonne** pour chacun des autres indicateurs. Placez ces widgets les uns à côté des autres dans un tableau de bord.

Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Information associée

Modifier un tableau de bord réactif

Analyse des performances widgets sur Service Portal

Ajouter des indicateurs de widget

Éléments à prendre en considération lors de la création d'un widget de séries chronologiques

Créer une visualisation en zone pour un widget de séries chronologiques

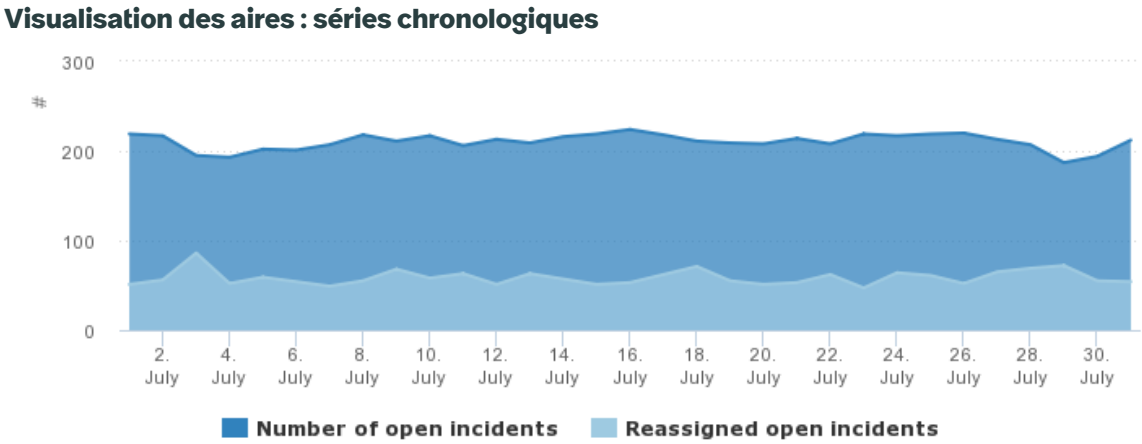
Pour examiner la contribution d'un ou de plusieurs indicateurs à un indicateur de sommation, créez un widget de séries chronologiques avec une visualisation en aires.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous souhaitez examiner la contribution d'un ou de plusieurs indicateurs à un indicateur plus inclusif, utilisez une visualisation en aires. Une visualisation en aires peut mettre en évidence la contribution relative d'un ou de plusieurs indicateurs de composant à la tendance totale. En même temps, vous pouvez toujours voir les tendances individuelles. Comparez-la à la visualisation Colonnes empilées, qui additionne les scores des indicateurs et met l'accent sur la contribution de chaque score à la somme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Séries chronologiques**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
4. Dans le champ **Visualisation** , sélectionnez **Zone**.
5. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur principal pour lequel vous souhaitez afficher les scores.
6. Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Répartition et Élément	Seuls les scores qui correspondent à l'élément spécifié de cette répartition sont affichés. Sélectionnez les valeurs pour **Répartition** et **Élément**. Dans le cas contraire, seuls les scores qui ne sont associés à aucun élément de la répartition s'affichent. **Remarque :** Au lieu de spécifier un élément pour la répartition de premier niveau, vous pouvez spécifier un filtre d'éléments dans l'onglet **Paramètres d'éléments** . Utilisez des filtres d'éléments pour créer des visualisations personnelles. Pour plus d'informations, consultez Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques. **Important :** Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d'erreur au lieu d'une valeur s'affiche dans le widget sur un tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
2e répartition et élément	Explorez jusqu'à un deuxième niveau de répartition et d'élément, si une répartition et un élément de premier niveau ont été spécifiés. **Remarque :** ○ Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** . ○ **L'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.
Séries chronologiques	Exécute une fonction sur les scores des indicateurs pour une période spécifique, telle qu'une somme ou une moyenne de 7 jours. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Graphique de la période précédente	Compare les scores de l'indicateur principal sur des périodes similaires. La visualisation **en colonnes** est plus adaptée aux graphiques de la période précédente. Pensez également à définir une **combinaison de couleurs**. L'activation du graphique de la période précédente désactive tous les indicateurs de widget secondaires.
Étiquette	Spécifie une étiquette personnalisée pour l'indicateur principal.
Couleur	Une couleur unique qui s'applique uniquement aux scores de l'indicateur principal. Ce champ remplace toutes les couleurs sélectionnées dans **la combinaison de couleurs**.
Combinaison de couleurs	Spectre de couleurs des scores de tous les indicateurs. Si un seul indicateur est affiché, seule la première couleur est utilisée. Si vous ne spécifiez pas de combinaison de couleurs, la combinaison de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	couleurs par défaut définie par la *glide.ui.chart.default.colors* propriété s'applique. Vous pouvez créer votre propre combinaison de couleurs au lieu d'utiliser une combinaison de couleurs fournie. Pour plus d'informations, consultez Créer une combinaison de couleurs.

7. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

      La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une deuxième répartition et un deuxième élément sur le widget.

   b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
   Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

      (Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

   c. Dans **Afficher plusieurs éléments en tant que**, indiquez si vous souhaitez afficher chaque élément séparément ou afficher un agrégat d'éléments en fonction de l'agrégation d'indicateurs.
   Ni toutes les visualisations de widget ni tous les indicateurs ne prennent en charge à la fois les vues agrégées et les vues séparées. Pour les indicateurs automatisés et externes, seules les agrégations de données COUNT, SUM, MAX et MIN prennent en charge les vues agrégées. Ce n'est pas le cas de COUNT DISTINCT et AVG. Pour plus d'informations, consultez Affichage de plusieurs éléments séparément ou agrégés.

   Important :
   Ne spécifiez pas de répartition et d'élément sur l'enregistrement de widget lorsque vous souhaitez sélectionner les éléments de cette répartition sur un tableau de bord de répartition. L'élément de l'enregistrement de widget remplace tous les éléments sélectionnés sur le tableau de bord de répartition pour cette répartition.

8. **Facultatif :** Passez en revue les onglets **Paramètres** et modifiez les paramètres comme vous le souhaitez. Pour plus d'informations, voir Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Pour comparer l'indicateur sélectionné avec d'autres indicateurs, ajoutez des indicateurs à la liste connexe Indicateurs de widget. Sélectionnez la visualisation en **surface** pour ces indicateurs.
- Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Information associée

Modifier un tableau de bord réactif

Analyse des performances widgets sur Service Portal

Éléments à prendre en considération lors de la création d'un widget de séries chronologiques

Ajouter des indicateurs de widget

Créer une visualisation spline pour un widget de séries chronologiques

Pour afficher la tendance dans le temps dans les scores d'indicateurs lorsque vous devez appliquer l'ajustement de la courbe, créez un widget de séries chronologiques avec une visualisation spline.

Avant de commencer

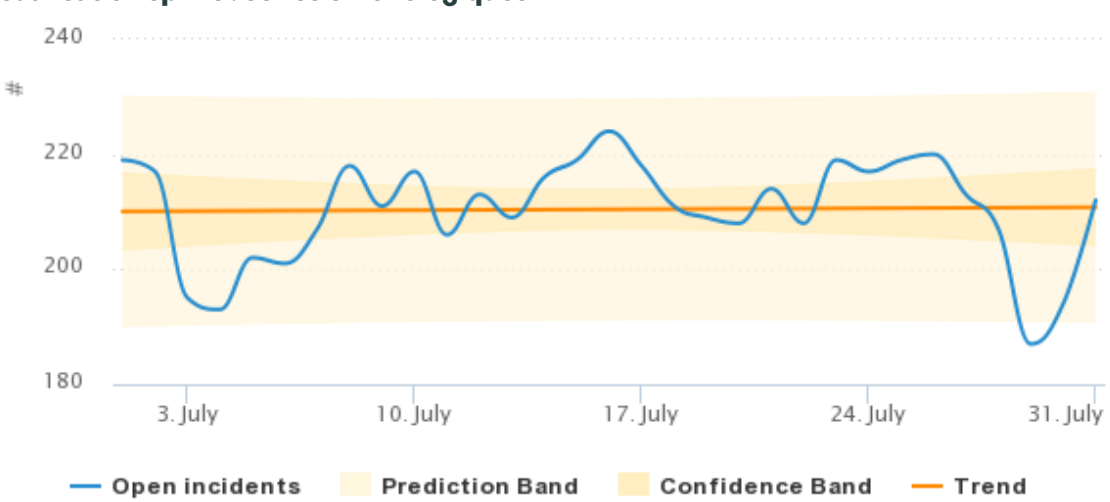
Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une visualisation spline remplace la ligne droite d'une visualisation linéaire par une courbe. Comme pour une visualisation linéaire, utilisez une visualisation spline pour afficher la tendance au fil du temps dans les scores de l'indicateur. Utilisez une spline au lieu d'une ligne lorsque vous devez ajuster une courbe à vos scores d'indicateurs.

Dans l'exemple suivant, la ligne de tendance et l'intervalle de confiance à 95 % sont représentés par une visualisation spline du nombre d'incidents ouverts.

Visualisation spline : séries chronologiques



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Séries chronologiques**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Visualisation** , sélectionnez **Spline**.
5. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur principal pour lequel vous souhaitez afficher les scores.
6. Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Répartition et Élément	Seuls les scores qui correspondent à l'élément spécifié de cette répartition sont affichés. Sélectionnez les valeurs pour **Répartition** et **Élément**. Dans le cas contraire, seuls les scores qui ne sont associés à aucun élément de la répartition s'affichent. **Remarque :** Au lieu de spécifier un élément pour la répartition de premier niveau, vous pouvez spécifier un filtre d'éléments dans l'onglet **Paramètres d'éléments** . Utilisez des filtres d'éléments pour créer des visualisations personnelles. Pour plus d'informations, consultez Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques. **Important :** Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d'erreur au lieu d'une valeur s'affiche dans le widget sur un tableau de bord.
2e répartition et élément	Explorez jusqu'à un deuxième niveau de répartition et d'élément, si une répartition et un élément de premier niveau ont été spécifiés. **Remarque :** ○ Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** . ○ **L'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.
Séries chronologiques	Exécute une fonction sur les scores des indicateurs pour une période spécifique, telle qu'une somme ou une moyenne de 7 jours. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Graphique de la période précédente	Compare les scores de l'indicateur principal sur des périodes similaires. La visualisation **en colonnes** est plus adaptée aux graphiques de la période précédente. Pensez également à définir une **combinaison de couleurs**. L'activation du graphique de la période précédente désactive tous les indicateurs de widget secondaires.
Étiquette	Spécifie une étiquette personnalisée pour l'indicateur principal.
Couleur	Une couleur unique qui s'applique uniquement aux scores de l'indicateur principal. Ce champ remplace toutes les couleurs sélectionnées dans **la combinaison de couleurs**.
Combinaison de couleurs	Spectre de couleurs des scores de tous les indicateurs. Si un seul indicateur est affiché, seule la première couleur est utilisée. Si vous ne spécifiez pas de combinaison de couleurs, la combinaison de couleurs par défaut définie par la `glide.ui.chart.default.colors` propriété s'applique. Vous pouvez créer votre propre combinaison de couleurs au lieu d'utiliser une combinaison de couleurs fournie. Pour plus d'informations, consultez Créer une combinaison de couleurs.

7. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

      La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une deuxième répartition et un deuxième élément sur le widget.

   b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

(Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

c. Dans **Afficher plusieurs éléments en tant que**, indiquez si vous souhaitez afficher chaque élément séparément ou afficher un agrégat d'éléments en fonction de l'agrégation d'indicateurs.
Ni toutes les visualisations de widget ni tous les indicateurs ne prennent en charge à la fois les vues agrégées et les vues séparées. Pour les indicateurs automatisés et externes, seules les agrégations de données COUNT, SUM, MAX et MIN prennent en charge les vues agrégées. Ce n'est pas le cas de COUNT DISTINCT et AVG. Pour plus d'informations, consultez Affichage de plusieurs éléments séparément ou agrégés.

Important :
Ne spécifiez pas de répartition et d'élément sur l'enregistrement de widget lorsque vous souhaitez sélectionner les éléments de cette répartition sur un tableau de bord de répartition. L'élément de l'enregistrement de widget remplace tous les éléments sélectionnés sur le tableau de bord de répartition pour cette répartition.

8. **Facultatif :** Passez en revue les onglets **Paramètres** et modifiez les paramètres comme vous le souhaitez. Pour plus d'informations, voir Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Information associée

Modifier un tableau de bord réactif

Analyse des performances widgets sur Service Portal

Éléments à prendre en considération lors de la création d'un widget de séries chronologiques

Créer une visualisation d'étapes pour un widget de séries chronologiques

Pour mettre en évidence les changements dans les scores d'indicateurs entre des points discrets dans le temps, créez un widget de série chronologique avec une visualisation par étapes.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_power_user ou admin

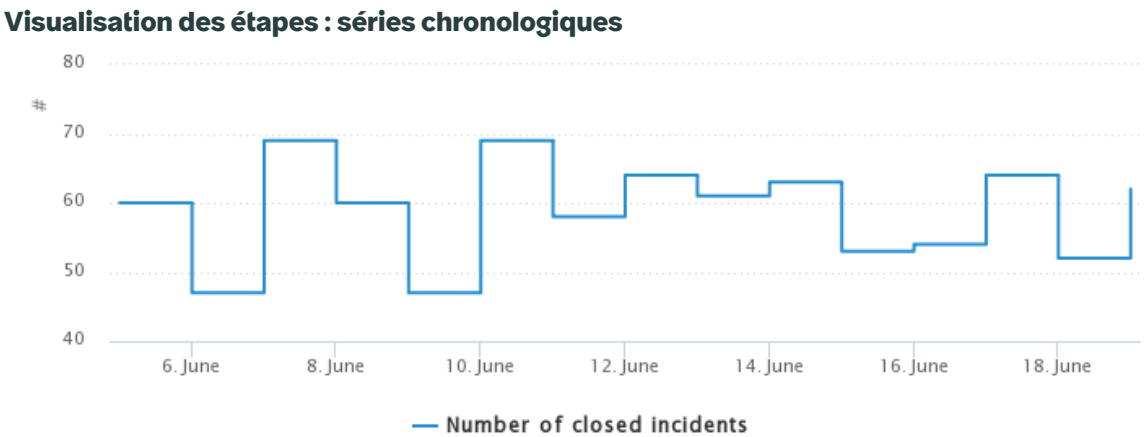
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Envisagez d'utiliser une visualisation des étapes dans les circonstances suivantes :

- Vous souhaitez mettre l'accent sur la variation du score d'un indicateur entre des points spécifiques dans le temps, plutôt que sur la tendance dans le temps.
- Les changements dans les scores des indicateurs sont trop faibles pour être facilement visibles dans une visualisation linéaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le cas d'utilisation d'une visualisation d'étapes est le contraire du cas d'utilisation de la visualisation spline. Utilisez une courbe spline pour mettre en évidence une tendance ou le flou de vos données au fil du temps.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Séries chronologiques**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
4. Dans le champ **Visualisation** , sélectionnez **Étape**.
5. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur principal pour lequel vous souhaitez afficher les scores.
6. Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Répartition et Élément	Seuls les scores qui correspondent à l'élément spécifié de cette répartition sont affichés. Sélectionnez les valeurs pour **Répartition** et **Élément**. Dans le cas contraire, seuls les scores qui ne sont associés à aucun élément de la répartition s'affichent. **Remarque :** Au lieu de spécifier un élément pour la répartition de premier niveau, vous pouvez spécifier un filtre d'éléments dans l'onglet **Paramètres d'éléments** . Utilisez des filtres d'éléments pour créer des visualisations personnelles. Pour plus d'informations, consultez Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Important : Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d'erreur au lieu d'une valeur s'affiche dans le widget sur un tableau de bord.
2e répartition et élément	Explorez jusqu'à un deuxième niveau de répartition et d'élément, si une répartition et un élément de premier niveau ont été spécifiés. **Remarque :** ○ Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** . ○ **L'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.
Séries chronologiques	Exécute une fonction sur les scores des indicateurs pour une période spécifique, telle qu'une somme ou une moyenne de 7 jours. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Graphique de la période précédente	Compare les scores de l'indicateur principal sur des périodes similaires. La visualisation **en colonnes** est plus adaptée aux graphiques de la période précédente. Pensez également à définir une **combinaison de couleurs**. L'activation du graphique de la période précédente désactive tous les indicateurs de widget secondaires.
Étiquette	Spécifie une étiquette personnalisée pour l'indicateur principal.
Couleur	Une couleur unique qui s'applique uniquement aux scores de l'indicateur principal. Ce champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	remplace toutes les couleurs sélectionnées dans **la combinaison de couleurs**.
Combinaison de couleurs	Spectre de couleurs des scores de tous les indicateurs. Si un seul indicateur est affiché, seule la première couleur est utilisée. Si vous ne spécifiez pas de combinaison de couleurs, la combinaison de couleurs par défaut définie par la `glide.ui.chart.default.colors` propriété s'applique. Vous pouvez créer votre propre combinaison de couleurs au lieu d'utiliser une combinaison de couleurs fournie. Pour plus d'informations, consultez Créer une combinaison de couleurs.

7. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

      La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une deuxième répartition et un deuxième élément sur le widget.

   b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
   Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

      (Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

   c. Dans **Afficher plusieurs éléments en tant que**, indiquez si vous souhaitez afficher chaque élément séparément ou afficher un agrégat d'éléments en fonction de l'agrégation d'indicateurs.
   Ni toutes les visualisations de widget ni tous les indicateurs ne prennent en charge à la fois les vues agrégées et les vues séparées. Pour les indicateurs automatisés et externes, seules les agrégations de données COUNT, SUM, MAX et MIN prennent en charge les vues agrégées. Ce n'est pas le cas de COUNT DISTINCT et AVG. Pour plus d'informations, consultez Affichage de plusieurs éléments séparément ou agrégés.

Important :
Ne spécifiez pas de répartition et d'élément sur l'enregistrement de widget lorsque vous souhaitez sélectionner les éléments de cette répartition sur un tableau de bord de répartition. L'élément de l'enregistrement de widget remplace tous les éléments sélectionnés sur le tableau de bord de répartition pour cette répartition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. **Facultatif :** Passez en revue les onglets **Paramètres** et modifiez les paramètres comme vous le souhaitez. Pour plus d'informations, voir Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Information associée

Modifier un tableau de bord réactif

Analyse des performances widgets sur Service Portal

Éléments à prendre en considération lors de la création d'un widget de séries chronologiques

Créer une visualisation de colonnes empilées pour un widget de séries chronologiques

Pour comparer et additionner les scores de plusieurs indicateurs, créez un widget sous la forme d'une série chronologique avec une visualisation de colonnes empilées.

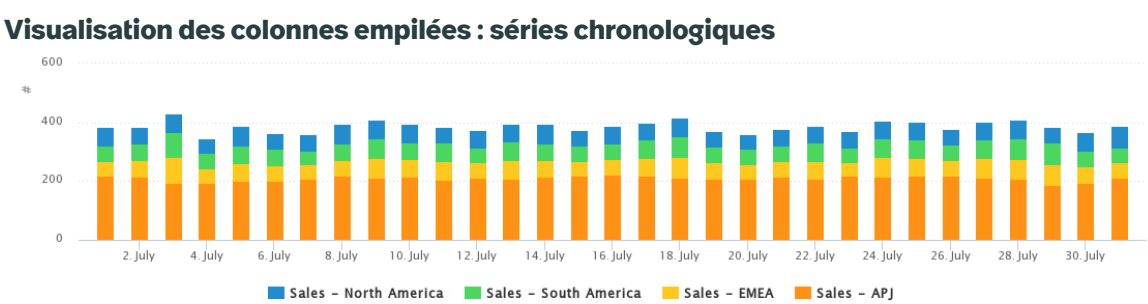
Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour afficher la somme des scores de plusieurs indicateurs au fil du temps et pour afficher la contribution relative de chaque indicateur à la somme, utilisez une visualisation par colonnes empilées.

Dans l'exemple suivant, les indicateurs de chaque centre de vente régional sont empilés en colonnes pour afficher à la fois les ventes totales et la contribution relative de chaque région.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Séries chronologiques**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
4. Dans le champ **Visualization (Visualisation**), sélectionnez **Stacked Column (Colonne empilée**).
5. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur principal pour lequel vous souhaitez afficher les scores.
6. Renseignez l'un des champs suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Répartition et Élément	Seuls les scores qui correspondent à l'élément spécifié de cette répartition sont affichés. Sélectionnez les valeurs pour **Répartition** et **Élément**. Dans le cas contraire, seuls les scores qui ne sont associés à aucun élément de la répartition s'affichent. **Remarque :** Au lieu de spécifier un élément pour la répartition de premier niveau, vous pouvez spécifier un filtre d'éléments dans l'onglet **Paramètres d'éléments** . Utilisez des filtres d'éléments pour créer des visualisations personnelles. Pour plus d'informations, consultez Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques. **Important :** Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d'erreur au lieu d'une valeur s'affiche dans le widget sur un tableau de bord.
2e répartition et élément	Explorez jusqu'à un deuxième niveau de répartition et d'élément, si une répartition et un élément de premier niveau ont été spécifiés. **Remarque :** ○ Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** . ○ **L'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.
Séries chronologiques	Exécute une fonction sur les scores des indicateurs pour une période spécifique, telle qu'une somme ou une moyenne de 7 jours. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Graphique de la période précédente	Compare les scores de l'indicateur principal sur des périodes similaires. La visualisation **en colonnes** est plus adaptée aux graphiques de la période précédente. Pensez également à définir une **combinaison de couleurs**. L'activation du graphique de la période précédente désactive tous les indicateurs de widget secondaires.
Étiquette	Spécifie une étiquette personnalisée pour l'indicateur principal.
Couleur	Une couleur unique qui s'applique uniquement aux scores de l'indicateur principal. Ce champ remplace toutes les couleurs sélectionnées dans **la combinaison de couleurs**.
Combinaison de couleurs	Spectre de couleurs des scores de tous les indicateurs. Si un seul indicateur est affiché, seule la première couleur est utilisée. Si vous ne spécifiez pas de combinaison de couleurs, la combinaison de couleurs par défaut définie par la `glide.ui.chart.default.colors` propriété s'applique. Vous pouvez créer votre propre combinaison de couleurs au lieu d'utiliser une combinaison de couleurs fournie. Pour plus d'informations, consultez Créer une combinaison de couleurs.

7. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

      La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une deuxième répartition et un deuxième élément sur le widget.

   b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

(Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

c. Dans **Afficher plusieurs éléments en tant que**, indiquez si vous souhaitez afficher chaque élément séparément ou afficher un agrégat d'éléments en fonction de l'agrégation d'indicateurs.
Ni toutes les visualisations de widget ni tous les indicateurs ne prennent en charge à la fois les vues agrégées et les vues séparées. Pour les indicateurs automatisés et externes, seules les agrégations de données COUNT, SUM, MAX et MIN prennent en charge les vues agrégées. Ce n'est pas le cas de COUNT DISTINCT et AVG. Pour plus d'informations, consultez Affichage de plusieurs éléments séparément ou agrégés.

Important :
Ne spécifiez pas de répartition et d'élément sur l'enregistrement de widget lorsque vous souhaitez sélectionner les éléments de cette répartition sur un tableau de bord de répartition. L'élément de l'enregistrement de widget remplace tous les éléments sélectionnés sur le tableau de bord de répartition pour cette répartition.

8. **Facultatif :** Passez en revue les onglets **Paramètres** et modifiez les paramètres comme vous le souhaitez. Pour plus d'informations, voir Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques
9. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
10. Ajoutez des indicateurs supplémentaires dans la liste connexe Indicateurs de widget, en donnant à chaque indicateur la visualisation **de colonne empilée** .

Que faire ensuite
Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Information associée

Modifier un tableau de bord réactif

Analyse des performances widgets sur Service Portal

Éléments à prendre en considération lors de la création d'un widget de séries chronologiques

Ajouter des indicateurs de widget

Créer une visualisation de comparaison relative pour un widget de séries chronologiques

Pour montrer comment les proportions relatives de plusieurs indicateurs changent au fil du temps, utilisez une visualisation de comparaison relative pour une série chronologique.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'instar d'un graphique à secteurs, une visualisation de comparaison relative affiche les proportions relatives entre les points de données, mais elle peut également montrer comment ces proportions changent au fil du temps. Les utilisations traditionnelles des

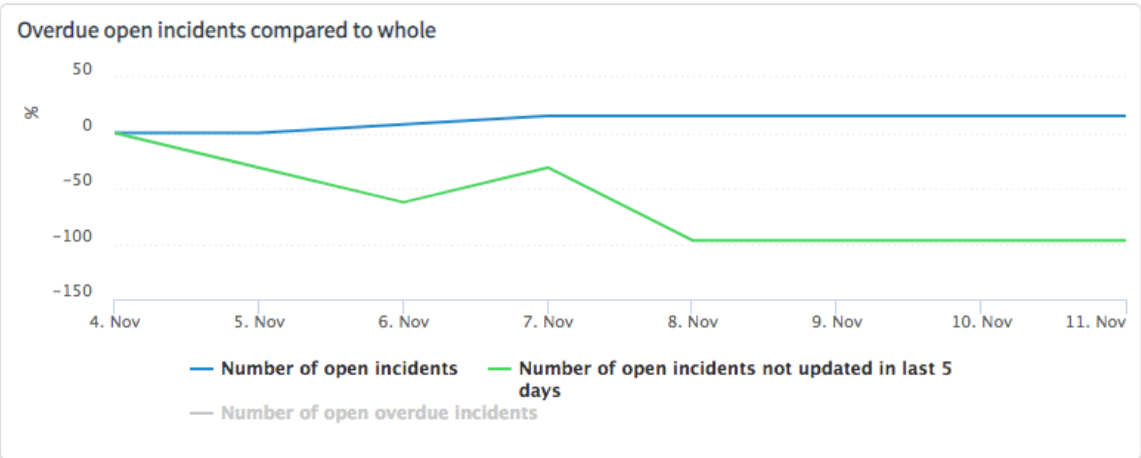
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

visualisations de comparaison relative sont les graphiques boursiers ou les tendances de croissance démographique. Lorsque vous créez une visualisation de comparaison relative, elle utilise une base de référence de zéro, puis montre l'évolution des données au fil du temps.

Par exemple, cette visualisation montre la variation du nombre total d'incidents ouverts par rapport à la variation du nombre d'incidents ouverts qui n'ont pas été mis à jour pendant 5 jours ou plus. Lorsque vous pointez sur une ligne, le nombre d'incidents et le changement en pourcentage pour ce jour apparaissent. Le changement en pourcentage affiché pour un point de données est calculé à partir d'une base de référence égale à zéro, et non du point de données précédent comme sur la plupart des autres visualisations de séries chronologiques.

Exemple d'une visualisation de comparaison relative pour une série chronologique



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans la liste **Type** , sélectionnez **Séries chronologiques**.
4. Dans la liste **Visualisation** , sélectionnez **Comparaison relative**.
5. Spécifiez les indicateurs à inclure dans la visualisation avec l'une des options suivantes.
6. **Facultatif :** Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Répartition et Élément	Seuls les scores qui correspondent à l'élément spécifié de cette répartition sont affichés. Sélectionnez les valeurs pour **Répartition** et **Élément**. Dans le cas contraire, seuls les scores qui ne sont associés à aucun élément de la répartition s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Au lieu de spécifier un élément pour la répartition de premier niveau, vous pouvez spécifier un filtre d'éléments dans l'onglet **Paramètres d'éléments** . Utilisez des filtres d'éléments pour créer des visualisations personnelles. Pour plus d'informations, consultez Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques. **Important :** Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d'erreur au lieu d'une valeur s'affiche dans le widget sur un tableau de bord.
2e répartition et élément	Explorez jusqu'à un deuxième niveau de répartition et d'élément, si une répartition et un élément de premier niveau ont été spécifiés. **Remarque :** ○ Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** . ○ **L'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.
Séries chronologiques	Exécute une fonction sur les scores des indicateurs pour une période spécifique, telle qu'une somme ou une moyenne de 7 jours. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.

7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
8. Si vous avez sélectionné un seul indicateur, ajoutez des indicateurs supplémentaires dans la liste connexe Indicateurs de widget.
   Si vous avez sélectionné un groupe d'indicateurs, les indicateurs supplémentaires ne sont pas nécessaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Cochez la case **Afficher le sélecteur de plage de dates** dans l'onglet Paramètres de **date** .
   Ce paramètre permet aux utilisateurs de modifier dynamiquement la durée affichée dans la visualisation.
10. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

    a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

    La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une deuxième répartition et un deuxième élément sur le widget.

    b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
    Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

    (Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

    c. Dans **Afficher plusieurs éléments en tant que**, indiquez si vous souhaitez afficher chaque élément séparément ou afficher un agrégat d'éléments en fonction de l'agrégation d'indicateurs.
    Ni toutes les visualisations de widget ni tous les indicateurs ne prennent en charge à la fois les vues agrégées et les vues séparées. Pour les indicateurs automatisés et externes, seules les agrégations de données COUNT, SUM, MAX et MIN prennent en charge les vues agrégées. Ce n'est pas le cas de COUNT DISTINCT et AVG. Pour plus d'informations, consultez Affichage de plusieurs éléments séparément ou agrégés.

    Important :
    Ne spécifiez pas de répartition et d'élément sur l'enregistrement de widget lorsque vous souhaitez sélectionner les éléments de cette répartition sur un tableau de bord de répartition. L'élément de l'enregistrement de widget remplace tous les éléments sélectionnés sur le tableau de bord de répartition pour cette répartition.

11. Renseignez les autres champs comme il convient.
12. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Information associée

Modifier un tableau de bord réactif

Analyse des performances widgets sur Service Portal

Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques

Éléments à prendre en considération lors de la création d'un widget de séries chronologiques

Ajouter des indicateurs de widget

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

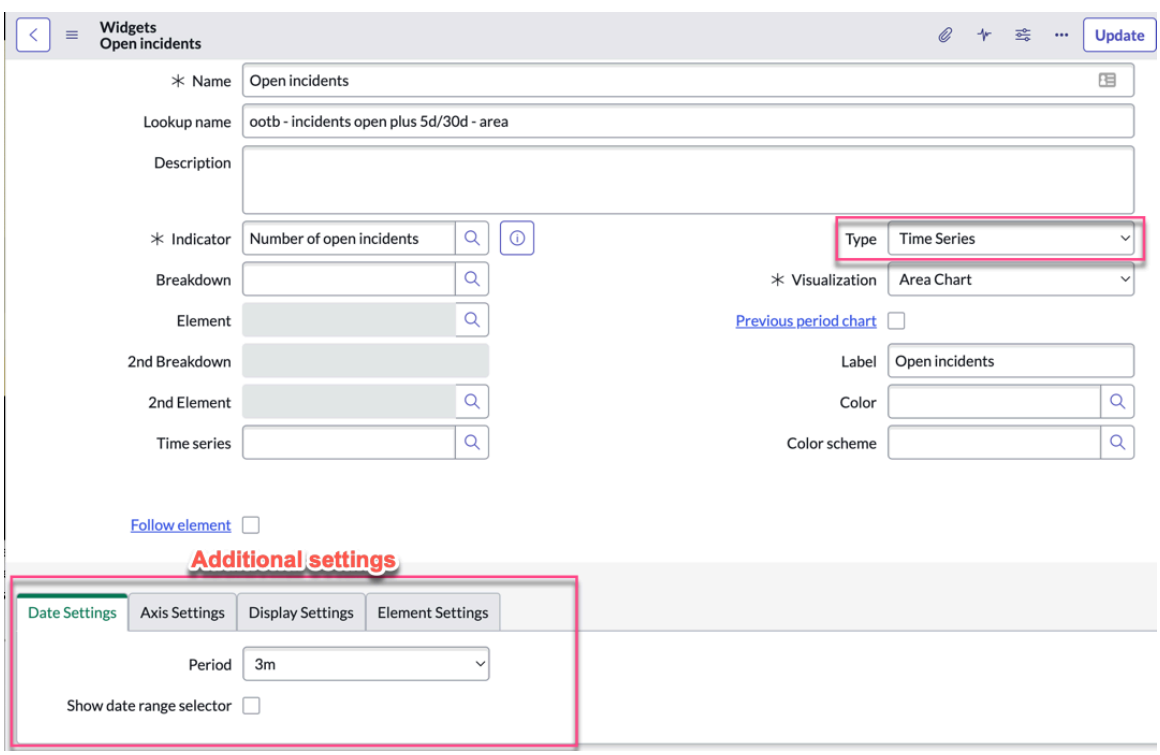
Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques

Les widgets de séries chronologiques disposent des paramètres facultatifs suivants pour l'affichage, la plage de dates et les étiquettes des axes. Vous pouvez également utiliser ces paramètres pour sélectionner un filtre d'éléments à la place d'un élément de répartition de premier niveau.

Important :
Cette rubrique contient des paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques. Il ne s'agit pas d'un guide pour la création de widgets de séries chronologiques. POUR OBTENIR DES INSTRUCTIONS SUR LA CRÉATION DE WIDGETS DE SÉRIES CHRONOLOGIQUES, CONSULTEZ LA RUBRIQUE « CRÉER » APPROPRIÉE :

- Créer une visualisation linéaire pour un widget de séries chronologiques
- Créer une visualisation de colonne pour un widget de séries chronologiques
- Créer une visualisation en zone pour un widget de séries chronologiques
- Créer une visualisation spline pour un widget de séries chronologiques
- Créer une visualisation d'étapes pour un widget de séries chronologiques
- Créer une visualisation de colonnes empilées pour un widget de séries chronologiques
- Créer une visualisation de comparaison relative pour un widget de séries chronologiques

Les paramètres disponibles dépendent de la visualisation sélectionnée. L'exemple suivant concerne une visualisation de graphique en aires.



Paramètres de date

Les paramètres de date ne sont disponibles que si **le graphique de la période précédente** n'est pas sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
Période	Sélectionnez la plage de dates à afficher dans le widget. Plusieurs options s'offrent à vous. • Sélectionnez une plage horaire spécifique. La valeur par défaut est **3 m** (3 mois). • Sélectionnez **le maximum** pour utiliser les scores jusqu'à la date actuelle. • Sélectionnez **entre** , puis renseignez les champs **De** et **À** pour définir une période. Le champ **Période** est disponible uniquement avec les visualisations suivantes : • Graphique en courbes • Graphique spline • Colonne • Surface • Étape • Colonne empilée • Comparaison relative
Afficher le sélecteur de dates	Affichez un sélecteur de plage de dates sur le widget. Les utilisateurs peuvent ensuite modifier la période sélectionnée lorsqu'ils consultent le widget sur un tableau de bord. **Remarque :** • La sélection d'une plage de dates sur un widget ne met pas à jour la ligne de tendance. • Si vous combinez une agrégation de séries chronologiques telle que SOMME par mois avec un sélecteur de plage de dates, l'utilisateur peut voir une période de plus que prévu. L'instance interprète une période telle que 3 m comme 0-3 mois et peut afficher quatre mois de scores. • Le sélecteur de plage de dates n'est pas pris en charge pour les indicateurs basés sur un calendrier d'entreprise.

Paramètres de l'axe

Paramètre	Description
Titre de l'axe Y	Spécifiez un titre à afficher sur l'axe vertical du graphique.
Origine de l'axe Y	Spécifiez le point de départ de la plage de valeurs de l'axe vertical du graphique.
Destination de l'axe Y	Spécifiez le point de terminaison de la plage de valeurs de l'axe vertical du graphique.
Titre du 2e axe Y	Spécifiez un titre secondaire à afficher sur l'axe vertical du graphique.
Origine du 2e axe Y	Spécifiez le point de départ d'une 2e plage de valeurs pour le 2e axe vertical du graphique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Le 2e axe Y peut être utilisé si les scores se déplacent normalement entre une plage limitée, mais vous disposez de quelques exceptions qui, autrement, fausseraient le graphique. Par exemple, les scores se situent normalement entre 40 et 60, à l'exception de 1 000.
Destination du 2e axe Y	Spécifiez le point de terminaison d'une 2e plage de valeurs pour le 1e axe vertical du graphique.

Paramètres d'affichage

Paramètre	Description
Inclure la cible	Affichez le score cible, s'il est défini. Ce champ s'affiche uniquement si **le graphique de la période précédente** n'est pas sélectionné.
Inclure les seuils	Affichez des seuils tels qu'un plus haut ou un plus bas historique. Les seuils s'affichent uniquement s'ils ont été définis pour cet indicateur.
Afficher les étiquettes de données	Affichez le score de chaque point de données, par exemple chaque tranche d'un graphique à secteurs.
Inclure la tendance	Affichez la ligne de tendance. Ce champ s'affiche uniquement si **le graphique de la période précédente** n'est pas sélectionné.
Inclure les intervalles de confiance	Affichez les intervalles de confiance dans ce graphique. Pour en savoir plus sur le mode de calcul de la bande de confiance, reportez-vous à la section Bandes de confiance des widgets.
Afficher la prévision	Affichez les données de prévision dans le graphique en fonction des données de tendance actuelles. La prévision doit être configurée sur l'indicateur.
Afficher la plage de prévision	Affichez l'intervalle de confiance de 95 % de la prévision. Disponible uniquement lorsque l'option **Sélectionner une prévision** est activée.
Inclure des commentaires	Affichez les commentaires ajoutés aux points de données dans le graphique.

Paramètres de l'élément

Paramètre	Description
Filtre d'éléments	Spécifiez un filtre d'élément à la place de l'élément de répartition de premier niveau. Utilisez un filtre d'éléments pour personnaliser les éléments qui s'affichent en fonction des caractéristiques de la visionneuse. Par exemple, vous pouvez filtrer les éléments de la répartition Groupe d'affectation pour afficher uniquement les groupes auxquels le visionneur appartient. Pour plus d'informations, consultez Visuels personnalisés.

Paramètres de la période précédente

Les paramètres de la période précédente ne sont disponibles que si **le graphique de la période précédente** est sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
Plage de périodes	Sélectionnez la plage de périodes à comparer avec la période en cours,
Nombre de périodes	Indiquez le nombre de périodes précédentes à afficher.

Bandes de confiance des widgets

Les points visibles de la ligne de tendance sont utilisés pour calculer la bande de confiance. Si vous augmentez la plage de dates, les bandes sont recalculées à l'aide de la tendance de la nouvelle plage de dates.

Tout d'abord, les bandes de confiance sont calculées à l'aide de l'erreur-type de la tendance. La largeur de la bande dépend du nombre de points inclus dans le calcul et de la moyenne des scores. Si l'erreur type est faible, la ligne de tendance s'avère exacte. Au fur et à mesure que le nombre de points diminue ou que des valeurs hors norme sont enregistrées, la bande de confiance s'élargit. La confiance de la tendance est moins certaine avec moins de points de données ou avec des scores volatils.

Widgets de score

Les widgets de score affichent les scores des indicateurs agrégés.

Visualisations des widgets de score

	Visualisation	Description
	Score le plus récent	Affiche un score d'indicateur unique et l'évolution de ce score par rapport à une période précédente. Une ligne représentant les séries chronologiques de scores apparaît en arrière-plan.
	Compteur	Affiche le score collecté le plus récemment d'un indicateur sous la forme d'un compteur circulaire. La cible de l'indicateur et sa combinaison de couleurs sont affichées sur le cadran.
	Jauge solide	Affiche une vue d'ensemble du score le plus récemment collecté pour un indicateur dans un demi-cercle.
	Score en temps réel	Affiche le score de l'indicateur actuel et l'évolution de ce score par rapport au score de la dernière collecte planifiée. Une ligne représentant les séries chronologiques de scores apparaît en arrière-plan.

Créer une dernière visualisation de score pour un widget de score

Pour afficher l'évolution entre le score le plus récent et un score précédent, utilisez une visualisation du score le plus récent dans un widget de score. Vous pouvez également afficher une ligne de tendance des scores.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_power_user ou admin

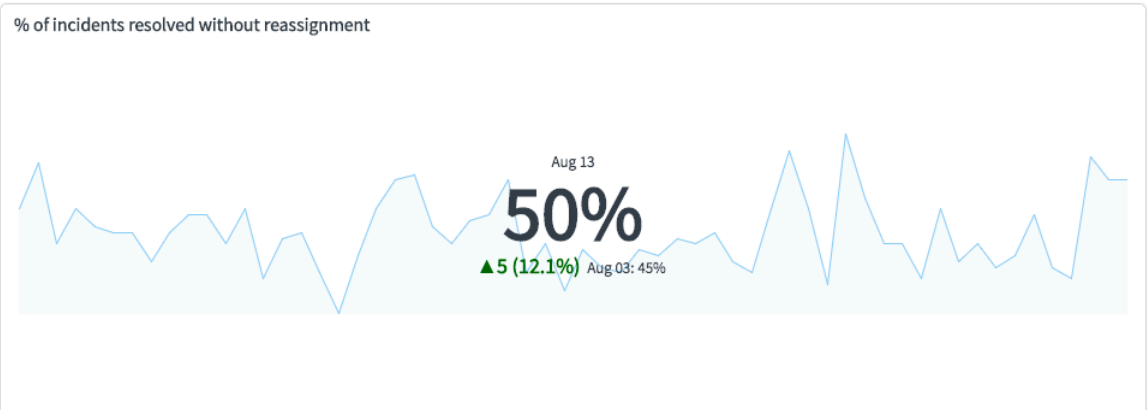
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une visualisation du dernier score montre le dernier score ainsi que le changement absolu et en pourcentage entre ce score et un score précédent. Cette visualisation est similaire à une vue **Graphique** dans un Centre d'analysefichier . Vous pouvez choisir le nombre de scores à comparer au tout dernier score. Vous pouvez également afficher une ligne de tendance des variations absolues ou en pourcentage des scores.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette visualisation des données est prise en charge sur Mobile Platform. Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections Displaying KPI Details for the mobile dashboard et Mobile dashboard preview .

Visualisation du dernier score



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans les champs **Nom** et **Sous-titre** , donnez au widget un nom et un sous-titre qui reflètent les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Score**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
4. Dans le champ **Visualisation** , sélectionnez **Score le plus récent**.
5. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur pour lequel vous souhaitez afficher les scores.
6. **Facultatif :** Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Répartition et Élément	Seuls les scores qui correspondent à l'élément spécifié de cette répartition sont affichés. Sélectionnez les valeurs pour **Répartition** et **Élément**. Dans le cas contraire, seuls les scores qui ne sont associés à aucun élément de la répartition s'affichent. **Remarque :** Au lieu de spécifier un élément pour la répartition de premier niveau, vous pouvez spécifier un filtre d'éléments dans l'onglet **Paramètres d'éléments** . Utilisez des filtres d'éléments pour créer des visualisations personnelles. Pour plus d'informations, consultez Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Important : Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d'erreur au lieu d'une valeur s'affiche dans le widget sur un tableau de bord.
2e répartition et élément	Explorez jusqu'à un deuxième niveau de répartition et d'élément, si une répartition et un élément de premier niveau ont été spécifiés. **Remarque :** ○ Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** . ○ **L'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.
Séries chronologiques	Exécute une fonction sur les scores des indicateurs pour une période spécifique, telle qu'une somme ou une moyenne de 7 jours. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.

Traduction automatique

7. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

      La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une deuxième répartition et un deuxième élément sur le widget.

   b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
   Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

Remarque :
L'observateur d'enregistrements n'est pas pris en charge sur les widgets de score lorsque plusieurs éléments sont sélectionnés sur un tableau de bord de répartition. Dans ce cas, le temps réel est actualisé uniquement lors de l'actualisation de la page.

Pour plus d'informations, consultez Configurer les widgets pour les tableaux de bord de répartition.

8. **Facultatif :** Sélectionnez un modèle.
   Les indicateurs de formule qui renvoient une valeur de pourcentage utilisent le modèle 2 par défaut. D'autres indicateurs utilisent le modèle 1 par défaut.
9. Dans l'onglet **Paramètres du score le plus récent** , sélectionnez le score précédent à comparer au dernier score dans le champ **Comparer le score avec** :

Score précédent	Score de la collecte de données précédente. Ce paramètre est utilisé par défaut.
Périodes précédentes	Spécifiez le nombre de périodes de collecte de données à partir desquelles vous souhaitez que le score soit comparé au tout dernier score.

10. Dans l'onglet **Paramètres de l'élément** , vous pouvez sélectionner un filtre d'élément au lieu de sélectionner un élément spécifique dans le champ **Élément** .
    Utilisez cette approche pour personnaliser les répartitions affichées en fonction du visionneur. Pour plus d'informations sur l'utilisation de filtres d'éléments pour personnaliser les widgets, consultez Visuels personnalisés.
11. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Information associée

Modifier un tableau de bord réactif

Analyse des performances widgets sur Service Portal

Afficher les scores et les statistiques

Créer un indicateur de vitesse ou une visualisation de cadran pour un widget de score

Pour afficher le dernier score d'un indicateur par rapport à la plage de scores, utilisez un indicateur de vitesse ou une visualisation de cadran dans un widget de score. Un indicateur de vitesse indique également la cible de l'indicateur.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_power_user ou admin

Traduction automatique

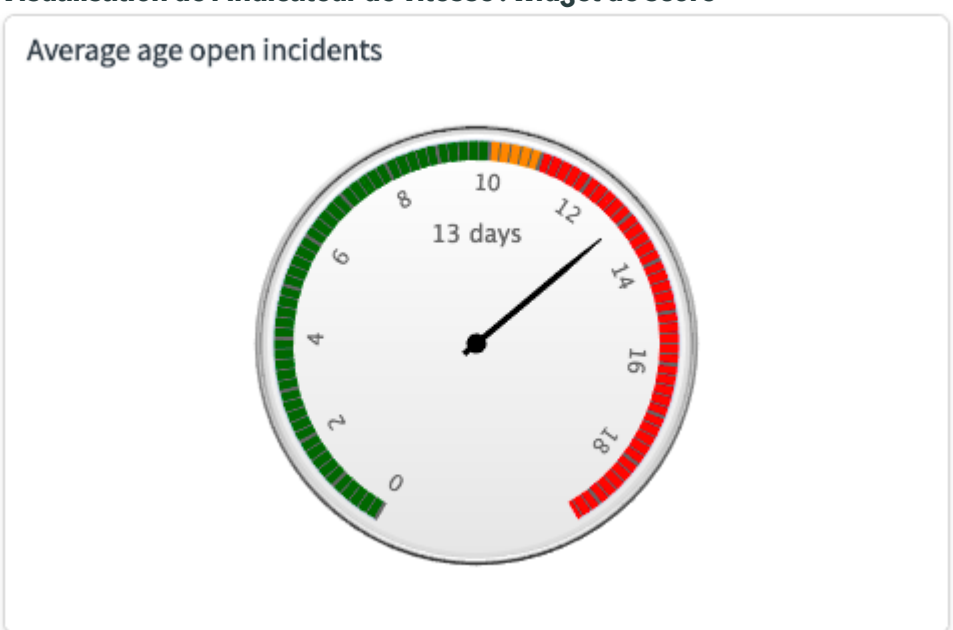
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une visualisation de compteur de vitesse affiche le dernier score à l'aide d'une aiguille sur un compteur de vitesse. Une visualisation de cadran affiche le dernier score avec une section colorée d'un demi-cercle. Par défaut, l'indicateur de vitesse ou le cadran affiche la plage de scores possibles, mais vous pouvez créer votre propre plage.

Le compteur de vitesse est particulièrement utile lorsqu'une cible est définie sur l'indicateur. Si une direction est définie sur l'indicateur (minimiser ou agrandir), la visualisation reproduit la cible et le feu tricolore à 3 ou 5 couleurs défini sur l'indicateur. Par exemple, l'indicateur de vitesse suivant affiche l'indicateur Âge moyen des incidents ouverts avec une direction Minimiser, un objectif de 10 et un feu tricolore.

Pour créer une combinaison de couleurs cible, reportez-vous à Analyse des performances Cibles.

Visualisation de l'indicateur de vitesse : widget de score



La visualisation de cadran n'affiche pas la cible de l'indicateur.

Visualisation de cadran : widget de score

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Score**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
4. Dans le champ **Visualisation** , sélectionnez **Compteur de vitesse** ou **Cadran**.
5. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur pour lequel vous souhaitez afficher les scores.
6. **Facultatif :** Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Répartition et Élément	Seuls les scores qui correspondent à l'élément spécifié de cette répartition sont affichés. Sélectionnez les valeurs pour **Répartition** et **Élément**. Dans le cas contraire, seuls les scores qui ne sont associés à aucun élément de la répartition s'affichent. **Remarque :** Au lieu de spécifier un élément pour la répartition de premier niveau, vous pouvez spécifier un filtre d'éléments dans l'onglet **Paramètres d'éléments** . Utilisez des filtres d'éléments pour créer des visualisations personnelles. Pour plus d'informations, consultez Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques. **Important :** Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d'erreur au lieu d'une valeur s'affiche dans le widget sur un tableau de bord.
2e répartition et élément	Explorez jusqu'à un deuxième niveau de répartition et d'élément, si une répartition et un élément de premier niveau ont été spécifiés. **Remarque :** ○ Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** . ○ **L'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Séries chronologiques	Exécute une fonction sur les scores des indicateurs pour une période spécifique, telle qu'une somme ou une moyenne de 7 jours. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.

7. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

      La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une deuxième répartition et un deuxième élément sur le widget.

   b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
   Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

      (Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

   Remarque :
   L'observateur d'enregistrements n'est pas pris en charge sur les widgets de score lorsque plusieurs éléments sont sélectionnés sur un tableau de bord de répartition. Dans ce cas, le temps réel est actualisé uniquement lors de l'actualisation de la page.

   Pour plus d'informations, consultez Configurer les widgets pour les tableaux de bord de répartition.

8. **Facultatif :** Dans l'onglet **Paramètres de l'indicateur de vitesse/cadran,** sélectionnez Échelle automatique, qui affiche la plage de scores réels sur le compteur de vitesse, ou spécifiez une autre échelle.

9. Dans l'onglet **Paramètres de l'élément** , vous pouvez sélectionner un filtre d'élément au lieu de sélectionner un élément spécifique dans le champ **Élément** .
   Utilisez cette approche pour personnaliser les répartitions affichées en fonction du visionneur. Pour plus d'informations sur l'utilisation de filtres d'éléments pour personnaliser les widgets, consultez Visuels personnalisés.

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Information associée

- Modifier un tableau de bord réactif
- Analyse des performances widgets sur Service Portal
- Analyse des performances Cibles

Créer une visualisation de score en temps réel pour un widget de score

Pour afficher le score actuel, utilisez une visualisation de score en temps réel dans un widget de score. Vous pouvez également afficher une ligne de tendance des scores.

Avant de commencer

- La propriété Afficher le score en temps réel doit être activée pour l'indicateur pour lequel vous souhaitez obtenir les **scores en temps réel** .
- Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

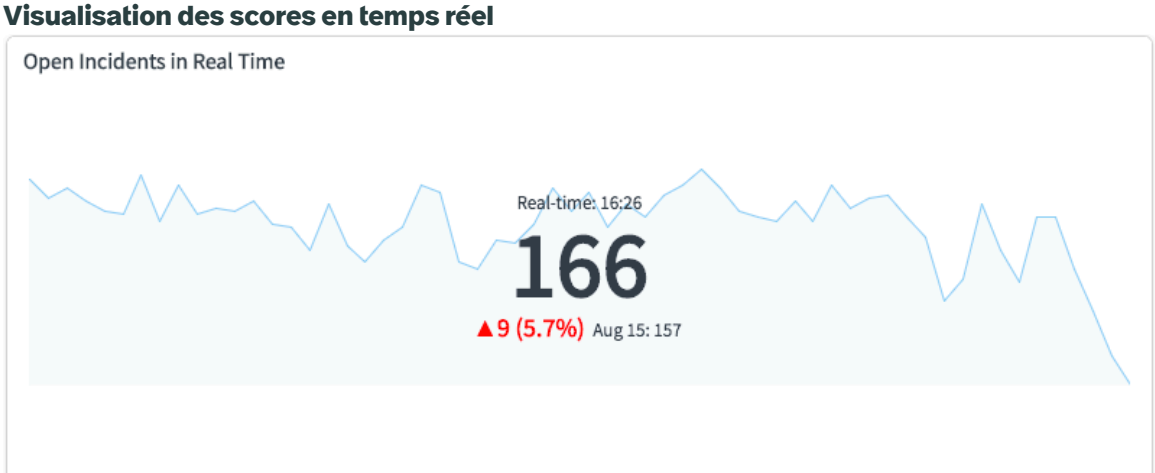
Une visualisation de score en temps réel montre le score actuel, ainsi que le changement absolu et en pourcentage entre ce score et le score lors de la dernière collecte de données planifiée précédente. Le score est calculé lorsqu'un utilisateur de tableau de bord ouvre un tableau de bord qui contient le widget. Cette visualisation est similaire à une vue **Graphique** dans un Centre d'analysefichier . Vous pouvez également afficher une ligne de tendance des variations absolues ou en pourcentage des scores.

Pour plus d'informations, consultez Scores en temps réel.

⚠ Avertissement :

- Les scores en temps réel peuvent varier d'une visionneuse à l'autre et diffèrent des scores collectés. Les scores en temps réel sont extraits directement des tables de faits pertinentes. Par conséquent, les listes de contrôle d'accès (ACL) de ces tables de faits déterminent les scores en temps réel que chaque utilisateur connecté voit.
- Si le widget contient trop d'éléments de données, il ne peut pas être mis à jour en temps réel. Dans ce cas, un message s'affiche qui demande à la visionneuse d'actualiser le widget manuellement.

Visualisation des scores en temps réel



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans les champs **Nom** et **Sous-titre** , donnez au widget un nom et un sous-titre qui reflètent les informations affichées.
4. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Score**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
5. Dans le champ **Visualisation** , sélectionnez **Score en temps réel**.
6. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur pour lequel vous souhaitez afficher les scores.
7. **Facultatif :** Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Répartition et Élément	Seuls les scores qui correspondent à l'élément spécifié de cette répartition sont affichés. Sélectionnez les valeurs pour **Répartition** et **Élément**. Dans le cas contraire, seuls les scores qui ne sont associés à aucun élément de la répartition s'affichent. **Remarque :** Au lieu de spécifier un élément pour la répartition de premier niveau, vous pouvez spécifier un filtre d'éléments dans l'onglet **Paramètres d'éléments** . Utilisez des filtres d'éléments pour créer des visualisations personnelles. Pour plus d'informations, consultez Paramètres supplémentaires pour les widgets de séries chronologiques. **Important :** Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d'erreur au lieu d'une valeur s'affiche dans le widget sur un tableau de bord.

8. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

      La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une deuxième répartition et un deuxième élément sur le widget.

   b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
      Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

Remarque :
L'observateur d'enregistrements n'est pas pris en charge sur les widgets de score lorsque plusieurs éléments sont sélectionnés sur un tableau de bord de répartition. Dans ce cas, le temps réel est actualisé uniquement lors de l'actualisation de la page.

Pour plus d'informations, consultez Configurer les widgets pour les tableaux de bord de répartition.

9. **Facultatif :** Sélectionnez un modèle.
   Les visualisations de score en temps réel utilisent le modèle 2 par défaut.
10. Dans l'onglet **Paramètres de l'élément** , vous pouvez sélectionner un filtre d'élément au lieu de sélectionner un élément spécifique dans le champ **Élément** .
    Utilisez cette approche pour personnaliser les répartitions affichées en fonction du visionneur. Pour plus d'informations sur l'utilisation de filtres d'éléments pour personnaliser les widgets, consultez Visuels personnalisés.
11. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Information associée

Modifier un tableau de bord réactif

Scores en temps réel

Analyse des performances widgets sur Service Portal

Créer un indicateur automatisé

Widgets de liste

Les widgets de liste affichent les scores de plusieurs indicateurs.

Visualisations du widget de liste

	Visualisation	Description
	Tableau de résultats	Pour plusieurs indicateurs, affiche l'un des attributs suivants : • Scores à plusieurs moments dans le temps • Changements entre les deux derniers scores • % de changement • Tendances • Graphiques à puces
	Araignée	Affiche un graphique du dernier score de chaque indicateur sur son propre axe, en commençant par 0 au centre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autorisation d'afficher les indicateurs

Sur les instances mises à niveau, vous aurez peut-être besoin du rôle pa_viewer pour afficher les widgets de liste. En outre, les widgets de liste n'affichent pas d'indicateurs que vous n'êtes pas autorisé à lire.

Créer une visualisation de tableau de résultats dans un widget de liste

Pour répertorier les mesures de plusieurs indicateurs, utilisez une visualisation de tableau de résultats dans un widget de liste.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez cette visualisation pour comparer plusieurs indicateurs similaires en ce qui concerne leurs scores, la tendance de leurs scores et leur conformité aux cibles.

Visualisation du tableau de résultats : widget de liste

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
4. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Liste**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
5. Dans le champ **Visualisation** , sélectionnez **Tableau de résultats**.
6. Sélectionnez les indicateurs de l'une des façons suivantes :
   - Sélectionnez un groupe dans le champ **Groupe d'indicateurs** .
   - Cliquez sur **Enregistrer**, puis ajoutez des indicateurs de widget comme décrit à la section Ajouter des indicateurs de widget.
7. Pour agréger les données du widget pour une période spécifique, par exemple en appliquant une somme ou une moyenne sur 7 jours, sélectionnez une fonction dans le champ **Séries chronologiques** .

Remarque :
Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

   b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
   Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

   (Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

   c. Dans **Afficher plusieurs éléments en tant que**, indiquez si vous souhaitez afficher chaque élément séparément ou afficher un agrégat d'éléments en fonction de l'agrégation d'indicateurs.
   Ni toutes les visualisations de widget ni tous les indicateurs ne prennent en charge à la fois les vues agrégées et les vues séparées. Pour les indicateurs automatisés et externes, seules les agrégations de données COUNT, SUM, MAX et MIN prennent en charge les vues agrégées. Ce n'est pas le cas de COUNT DISTINCT et AVG. Pour plus d'informations, consultez Affichage de plusieurs éléments séparément ou agrégés.

9. **Facultatif :** Sélectionnez l'attribut sur lequel trier les données dans le champ **Trier sur** .

10. Sélectionnez les scores et les mesures à afficher dans l'onglet **Paramètres de colonne** .

Paramètre de colonne	Description
Score actuel	Affichez le score à partir de la dernière collecte de données. Sélectionné par défaut.
Graphique de tendance	Indique le sens de déplacement de l'indicateur. La tendance est affichée dans un mini-graphique sur le tableau de bord. Sélectionné par défaut.
Graphique à puces	Affichez un graphique qui montre à quel point le dernier score est proche du dernier score cible. Le graphique n'apparaît que si l'indicateur a une cible définie.
Scores multiples	Affiche le nombre de scores définis dans le champ **Nombre de périodes** , qui s'affiche lorsque l'option **Scores multiples** est sélectionnée. Si **le score actuel** est également sélectionné, la période la plus récente est étiquetée **Score**. Sinon, la période la plus récente est étiquetée avec la date.
Nombre de périodes	Sélectionnez le nombre de périodes supplémentaires à inclure dans le widget.
Étape de période	Si le **nombre de règles** > 1, sélectionnez la durée de chaque période. L'unité est basée sur la fréquence du premier indicateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre de colonne	Description
	Remarque : L'inclusion d'indicateurs avec des fréquences différentes, par exemple quotidienne ou hebdomadaire, peut entraîner un nombre différent de périodes par indicateur. Par exemple, si le premier indicateur a une fréquence quotidienne et qu'un autre indicateur a une fréquence hebdomadaire, l'indicateur quotidien affiche 7 scores pour 1 score de l'indicateur hebdomadaire.
Changement	Affiche le changement de valeur par rapport au score précédent.
% variation	Affiche le changement en pourcentage par rapport au score précédent.
Cible	Affiche la cible de l'indicateur. Une valeur s'affiche uniquement si l'indicateur a une cible définie. Le score cible et le score actuel sont affichés sous forme de graphique à **puces**.
Écart	Affiche la différence entre le score actuel et la cible. Pour les indicateurs avec une direction Maximiser, le calcul de l'écart est Score-Cible. Pour les indicateurs avec une direction Minimiser, le calcul est Target-Score. Ainsi, une valeur positive est toujours bonne, et une valeur négative est toujours mauvaise. Une valeur s'affiche uniquement si l'indicateur a une cible définie.
% d'écart	Affiche la différence de pourcentage entre les scores actuels et cibles. Comme pour Gap, un % d'écart positif est toujours bon, et un % d'écart négatif est toujours mauvais, quelle que soit la direction de l'indicateur. Une valeur s'affiche uniquement si l'indicateur a une cible définie.

11. **Facultatif :** Filtrez les indicateurs à afficher dans l'onglet **Paramètres de** liste.

Paramètre de liste	Description
Options de tableau de résultats	Sélectionnez **Tous les** indicateurs, les indicateurs marqués **comme clés** ou **les indicateurs favoris** pour afficher uniquement ces indicateurs sur le tableau de bord.
Taille de page	Sélectionnez le nombre de lignes à afficher sur le tableau de résultats de la liste.
Filtre	Filtrez la liste des tableaux de résultats pour les **résultats les plus performants**, **les moins performants**, **les éléments améliorés**, **les éléments en déclin** ou **ceux qui se sont détériorés**. Seuls les scores des indicateurs qui correspondent au filtre sont affichés.

12. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Créer une visualisation en toile d'araignée dans un widget de liste

Pour tracer les scores de plusieurs indicateurs, utilisez une visualisation en toile d'araignée dans un widget de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user ou admin

Traduction automatique

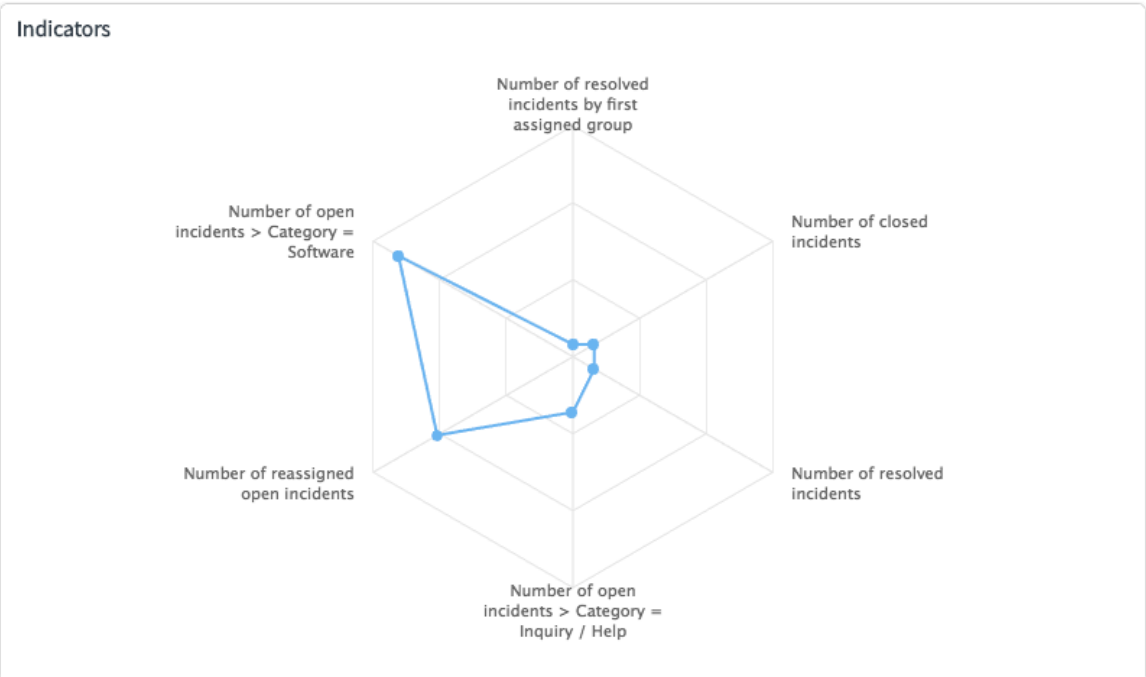
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez cette visualisation pour comparer les scores de plusieurs indicateurs similaires.

Remarque :
Vous pouvez comparer un maximum de dix indicateurs dans une visualisation en toile d'araignée.

Visualisation en toile d'araignée : widget de liste



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
4. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Liste**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
5. Dans le champ **Visualization (Visualisation**), sélectionnez **Spider (Araignée**).
6. Sélectionnez les indicateurs de l'une des façons suivantes :
   - Sélectionnez un groupe dans le champ **Groupe d'indicateurs** .
   - Cliquez sur **Enregistrer**, puis ajoutez des indicateurs de widget comme décrit à la section Ajouter des indicateurs de widget.
7. Pour agréger les données du widget pour une période spécifique, par exemple en appliquant une somme ou une moyenne sur 7 jours, sélectionnez une fonction dans le champ **Séries chronologiques** .

   Remarque :
   Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.

8. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

b. Facultatif : Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

(Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

c. Dans **Afficher plusieurs éléments en tant que**, indiquez si vous souhaitez afficher chaque élément séparément ou afficher un agrégat d'éléments en fonction de l'agrégation d'indicateurs.
Ni toutes les visualisations de widget ni tous les indicateurs ne prennent en charge à la fois les vues agrégées et les vues séparées. Pour les indicateurs automatisés et externes, seules les agrégations de données COUNT, SUM, MAX et MIN prennent en charge les vues agrégées. Ce n'est pas le cas de COUNT DISTINCT et AVG. Pour plus d'informations, consultez Affichage de plusieurs éléments séparément ou agrégés.

9. **Facultatif :** Sélectionnez l'attribut sur lequel trier les données dans le champ **Trier sur** .
10. **Facultatif :** Filtrez les indicateurs à afficher dans l'onglet Paramètres de la **liste** .

Paramètre de liste	Description
Options de l'indicateur	Sélectionnez **Tous les** indicateurs, les indicateurs marqués **comme clés** ou **les indicateurs favoris** .
Taille de page	Sélectionnez le nombre de lignes à afficher dans la liste des indicateurs.

Que faire ensuite
Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Widgets de répartition

Les widgets de répartition affichent les scores des indicateurs regroupés par éléments de répartition. Différentes visualisations peuvent être utilisées pour comparer la proportion relative des éléments de répartition ou les tendances de ces proportions.

Lorsque vous sélectionnez une visualisation pour un widget de répartition, demandez-vous si vous souhaitez comparer les tendances ou les proportions relatives des éléments de répartition. Déterminez également si vous souhaitez afficher un indicateur ou comparer plusieurs indicateurs connexes, et si vous souhaitez afficher une ou deux répartitions.

Visualisations du widget de répartition

	Visualisation	Description
Visualisation des tendances dans les scores d'un indicateur, par éléments d'une répartition		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations du widget de répartition (suite)

	Visualisation	Description
	Tableau de résultats	Affiche les tendances d'une répartition pour un indicateur unique.
Visualiser les proportions relatives des éléments d'une répartition		
	Colonne	Permet de comparer la proportion relative des éléments de répartition en les affichant sous forme de colonnes verticales proportionnelles. À utiliser lorsqu'un camembert, un entonnoir ou une autre visualisation de ce type n'est pas approprié.
	Camembert	Permet une comparaison entre les proportions relatives des éléments de répartition à l'aide d'un cercle pour représenter le tout.
	Couronne	Permet une comparaison entre les proportions relatives des éléments de répartition en utilisant une forme d'anneau pour représenter le tout.
	Couronne demi-cercle	Permet une comparaison entre les proportions relatives des éléments de répartition en utilisant une forme de demi-anneau pour représenter l'ensemble. Un graphique en demi-anneau utilise un anneau coupé en deux pour représenter l'ensemble.
	Entonnoir	Permet de comparer la proportion relative des éléments de répartition en affichant les valeurs sous forme de proportions décroissantes progressives. La taille de chaque section reflète un pourcentage du total de toutes les valeurs.
	Pyramide	Permet de comparer la proportion relative des éléments de répartition en affichant les valeurs sous forme de proportions croissantes progressives. La taille de chaque section reflète un pourcentage du total de toutes les valeurs.
Visualisation à la fois de la tendance des scores et des proportions relatives des éléments d'une répartition		
	Colonne empilée	Combine les fonctions de widget de séries chronologiques et de répartition. L'axe X est une ligne du temps et la visualisation montre l'évolution des scores des indicateurs au fil du temps. De plus, chaque colonne est divisée en une pile de tranches en fonction des éléments d'une répartition. Ainsi, la visualisation montre la proportion relative des éléments de répartition dans le temps.
	Colonne et total	Affiche à la fois la proportion relative des éléments de répartition et la tendance du score de l'indicateur. Affiche une colonne distincte pour chaque valeur de répartition et une ligne représentant le total de toutes les valeurs au fil du temps.
	Graphique en courbes	Affiche les changements dans le temps de la proportion relative d'éléments de répartition pour un indicateur en reliant une série de points de données à des lignes droites.
	Comparaison relative	Indique la façon dont plusieurs répartitions divergent dans le temps.
Autres visualisations		
	Diagramme de Pareto	Combine des visualisations de colonnes et de lignes pour identifier les facteurs les plus importants dans un vaste ensemble de facteurs.
	Tableau croisé dynamique de résultats	Permet de comparer les éléments de répartition d'une répartition appliquée à plusieurs indicateurs. L'axe Y peut être les indicateurs ou les éléments de répartition.
	Arborescence	Affiche un affichage arborescent de rectangles imbriqués avec un dégradé de couleurs pour indiquer les scores positifs à négatifs ou les tendances des scores.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Regroupement par répartition et filtrage par répartition

Dans les widgets de répartition, les répartitions regroupent ou filtrent les scores des indicateurs. Lorsque vous créez un widget, cette double fonction des répartitions affecte la fonction des champs de répartition.

Les champs **Répartition** et **Répartition niveau 2** du formulaire de widget ont une fonction différente pour les widgets de répartition que pour les autres types de widgets. Dans la plupart des autres types de widgets, ces champs spécifient des filtres. Seuls les scores des indicateurs qui correspondent aux éléments de répartition spécifiés sont affichés. Toutefois, lorsque vous créez un widget de répartition, vous regroupez les scores en fonction d'une répartition au lieu de la filtrer. Les éléments de la répartition sont affichés sous la forme de différents secteurs d'une visualisation en secteurs, ou de colonnes distinctes dans une visualisation de colonne, par exemple.

Par défaut, un widget de répartition affiche tous les éléments de la répartition. Toutefois, vous pouvez restreindre les éléments affichés en appliquant un filtre d'élément. Pour plus d'informations, consultez Filtres d'éléments.

Vous pouvez filtrer les scores par répartition et élément de premier niveau et afficher les éléments d'une répartition de deuxième niveau. Pour ce faire, spécifiez une répartition et un élément dans les champs **Répartition** et **Élément** . Spécifiez ensuite la répartition utilisée pour regrouper les données dans le **champ 2e Répartition** . Si vous ne spécifiez pas une **deuxième répartition**, le champ **Élément** est ignoré et la première **répartition** est utilisée pour regrouper les scores des indicateurs au lieu de les filtrer.

Interagir avec les widgets de répartition sur les tableaux de bord

Les utilisateurs de Performance Analytics peuvent interagir avec des widgets de répartition individuels sur les tableaux de bord pour modifier la visualisation ou la répartition.

Les widgets avec le **type** de **répartition** permettent aux utilisateurs de sélectionner la visualisation lorsqu'ils consultent le widget sur un tableau de bord. Les utilisateurs peuvent sélectionner n'importe quelle visualisation pour le type de widget à partir de la liste de choix **Visualisation** lorsqu'ils visualisent le widget sur un tableau de bord.

Remarque :
Vous ne pouvez pas sélectionner la visualisation du **tableau croisé dynamique** à partir d'un tableau de bord. Pour utiliser cette visualisation, configurez l'enregistrement de widget.

Les widgets de répartition permettent également aux utilisateurs de sélectionner la répartition lorsque plusieurs répartitions sont disponibles. Toutes les répartitions disponibles pour **l'indicateur de** widget s'affichent dans la liste de choix **Répartition** lorsque le widget est affiché sur un tableau de bord. Si l'indicateur n'est associé qu'à une seule répartition, la liste **de choix Répartition** n'apparaît pas sur le widget.

Remarque :
Si le widget est ajouté à un tableau de bord de répartition et que l'utilisateur sélectionne la même répartition sur le widget et sur le tableau de bord, la répartition du tableau de bord est ignorée. Toutefois, lorsque l'utilisateur sélectionne une autre combinaison de répartitions de widgets et de tableaux de bord, les deux répartitions s'appliquent.

Par défaut, la répartition interactive s'applique en tant que répartition de niveau 1. Toutefois, si le widget se trouve sur un tableau de bord de répartition et que **l'élément Suivre** est sélectionné sur le formulaire Widget, la répartition interactive s'applique comme répartition de niveau 2. (**La matrice de répartition de la collecte** doit être définie sur l'indicateur pour que les répartitions de niveau 2 s'appliquent.) Toute répartition définie sur un tableau de bord qui contient le widget s'applique comme répartition de niveau 1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez désactiver cette fonctionnalité pour un widget spécifique en désélectionnant les cases à cocher **Afficher le sélecteur de visualisation** ou **Afficher le sélecteur de répartition** sur le formulaire Widgets.

La visualisation ou la répartition sélectionnée dans l'enregistrement de widget est utilisée comme valeur par défaut.

Information associée

Répartitions de Performance Analytics

Utiliser les répartitions sur les tableaux de bord

Créer une visualisation de tableau de résultats pour un widget de répartition

Pour afficher la tendance des éléments d'une répartition appliquée à un indicateur, utilisez une visualisation de tableau de résultats.

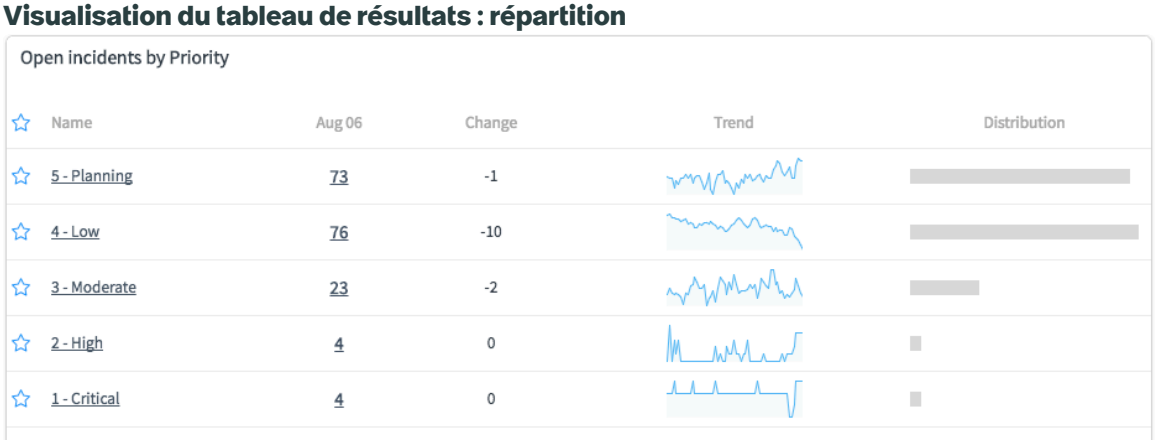
Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les visualisations de tableau de résultats montrent les tendances par élément pour une répartition appliquée à un indicateur.

Visualisation du tableau de résultats : répartition



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Répartition**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
4. Dans le champ **Visualisation** , sélectionnez **Tableau de résultats**.
   Vous pouvez permettre à l'utilisateur de passer d'une visualisation à l'autre. Sélectionnez **Afficher le sélecteur de visualisation** dans l'onglet **Paramètres d'affichage** .
5. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur principal que vous souhaitez décomposer.
6. Sélectionnez la répartition pour regrouper les scores.
   Vous pouvez également définir une répartition et un élément pour filtrer les scores.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour que le widget affiche les scores regroupés par les éléments d'une répartition, sélectionnez une répartition dans le champ **Répartition** . Ne sélectionnez pas d'élément ou de deuxième répartition.
- Vous pouvez faire en sorte que le widget affiche différents éléments en fonction des caractéristiques de la visionneuse. Pour ce faire, spécifiez un filtre d'éléments dans l'onglet **Paramètres d'élément** . Ne spécifiez pas d'élément dans le champ **Élément** . Vous pouvez personnaliser uniquement les éléments de répartition de premier niveau. Pour plus d'informations, consultez Visuels personnalisés.
- Pour que le widget affiche les scores filtrés par un élément d'une répartition, puis regroupés par les éléments d'une autre répartition, sélectionnez la répartition et l'élément de filtrage dans les champs **Répartition** et **Élément** . Sélectionnez ensuite la répartition de regroupement dans le champ **2e Répartition** . Le widget affiche les scores pour chaque élément de la **2e répartition,** mais uniquement s'ils correspondent à la première **répartition** et **au premier élément**.

Remarque :

- Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** .
- Pour avoir une deuxième répartition, **l'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.

- Le widget peut également afficher des scores regroupés par une répartition et filtrés par un élément que l'utilisateur sélectionne sur un tableau de bord de répartition. Sélectionnez la répartition de regroupement dans le champ **Répartition** . Sélectionnez ensuite **Suivre l'élément** comme décrit dans une étape ultérieure.

Important :
Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d'erreur au lieu d'une valeur s'affiche dans le widget sur un tableau de bord.

7. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une répartition de filtrage sur le widget. Les scores sont regroupés en fonction des éléments de la première répartition et filtrés en fonction des éléments que l'utilisateur sélectionne sur le tableau de bord.

b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

(Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

c. Dans **Afficher plusieurs éléments**, seule la vue **agrégée** est possible.

d. Facultatif : Sélectionnez une relation de répartition dans **Relation de répartition suivie**.
Le widget affiche uniquement les éléments de répartition qui suivent la relation de répartition spécifiée. Un élément de répartition connexe doit être sélectionné sur le tableau de bord de répartition. Sinon, le widget n'affiche aucune donnée. Pour obtenir un exemple détaillé, reportez-vous à Affichage des relations de répartition sur les tableaux de bord.

Remarque :

- Vous pouvez spécifier soit une répartition suivie, soit une relation de répartition suivie, pas les deux.
- La sélection d'éléments multiples n'est pas prise en charge sur un widget qui suit une relation de répartition.

Pour en savoir plus, consultez Configurer les widgets pour les tableaux de bord de répartition.

8. Facultatif : Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Séries chronologiques	Exécuter une fonction sur les scores pour une période spécifique, telle que l'application d'une somme ou d'une moyenne sur 7 jours. d'être appliqué à l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Trier sur (Optional) Sens de tri	Triez les données dans l'attribut **Trier on** . Ensuite, choisissez si vous souhaitez trier par ordre croissant ou par ordre décroissant. **Remarque :** Le système tente de trier les données en fonction des scores de la dernière tâche de collecte. Si la dernière tâche n'a pas collecté de scores, le paramètre **Trier sur** est ignoré.

9. Facultatif : Passez en revue les onglets **Paramètres** et modifiez les paramètres comme vous le souhaitez.

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Modifier un tableau de bord réactif
- Analyse des performances widgets sur Service Portal
- Paramètres supplémentaires pour les widgets de répartition
- Regroupement par répartition et filtrage par répartition
- Interagir avec les widgets de répartition sur les tableaux de bord
- Centre d'analyse

Créer une visualisation en secteurs, en anneaux ou en demi-anneaux pour un widget de répartition

Pour afficher les proportions relatives des éléments d'une répartition, utilisez une visualisation en secteurs, en anneau ou en demi-anneau.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

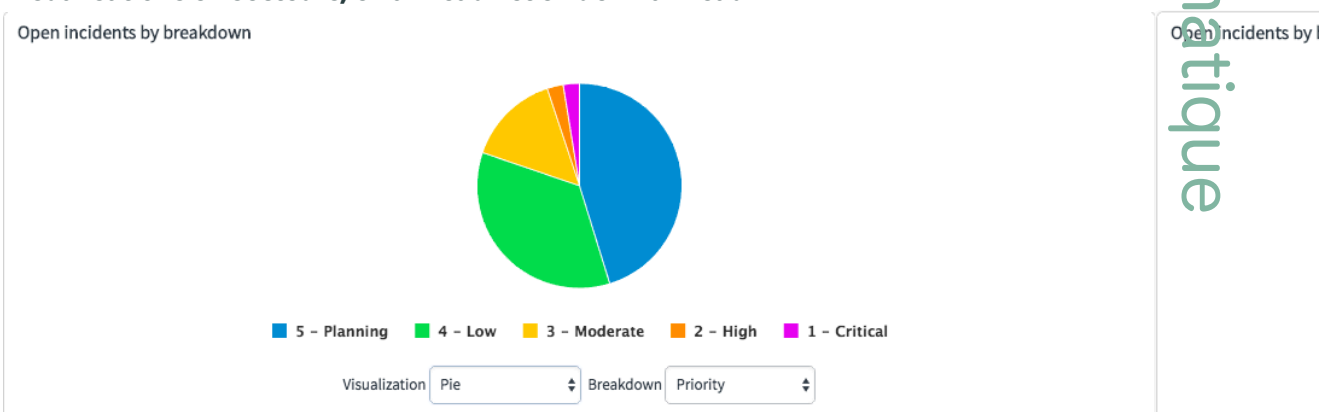
Lorsque vous devez comparer les pourcentages ou les proportions relatives des éléments de répartition, vous pouvez utiliser une visualisation en secteurs, en anneau ou en demi-anneau. Envisagez d'essayer les trois pour voir ce qui fonctionne le mieux pour un widget particulier.

Ces visualisations peuvent ne pas être claires dans les cas suivants :

- La répartition comporte de nombreux éléments.
- Plusieurs éléments de la répartition sont beaucoup plus petits que les autres.

Dans ce cas, ou pour comparer des scores au lieu de proportions, envisagez d'utiliser une visualisation par colonnes.

Visualisations en secteurs, en anneaux et en demi-anneaux



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Répartition**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
4. Dans le champ **Visualization (Visualisation**), sélectionnez **Secteur**, **Anneau** ou **Demi-anneau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez permettre à l'utilisateur de passer d'une visualisation à l'autre. Sélectionnez **Afficher le sélecteur de visualisation** dans l'onglet **Paramètres d'affichage** .

5. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur principal que vous souhaitez décomposer.
6. Sélectionnez la répartition pour regrouper les scores.
   Vous pouvez également définir une répartition et un élément pour filtrer les scores.
   - Pour que le widget affiche les scores regroupés par les éléments d'une répartition, sélectionnez une répartition dans le champ **Répartition** . Ne sélectionnez pas d'élément ou de deuxième répartition.
   - Vous pouvez faire en sorte que le widget affiche différents éléments en fonction des caractéristiques de la visionneuse. Pour ce faire, spécifiez un filtre d'éléments dans l'onglet **Paramètres d'élément** . Ne spécifiez pas d'élément dans le champ **Élément** . Vous pouvez personnaliser uniquement les éléments de répartition de premier niveau. Pour plus d'informations, consultez Visuels personnalisés.
   - Pour que le widget affiche les scores filtrés par un élément d'une répartition, puis regroupés par les éléments d'une autre répartition, sélectionnez la répartition et l'élément de filtrage dans les champs **Répartition** et **Élément** . Sélectionnez ensuite la répartition de regroupement dans le champ **2e Répartition** . Le widget affiche les scores pour chaque élément de la **2e répartition,** mais uniquement s'ils correspondent à la première **répartition** et **au premier élément**.

     Remarque :
     - Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** .
     - Pour avoir une deuxième répartition, **l'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.

   - Le widget peut également afficher des scores regroupés par une répartition et filtrés par un élément que l'utilisateur sélectionne sur un tableau de bord de répartition. Sélectionnez la répartition de regroupement dans le champ **Répartition** . Sélectionnez ensuite **Suivre l'élément** comme décrit dans une étape ultérieure.

Important :
Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d'erreur au lieu d'une valeur s'affiche dans le widget sur un tableau de bord.

7. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

   La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une répartition de filtrage sur le widget. Les scores sont regroupés en fonction des éléments de la première répartition et filtrés en fonction des éléments que l'utilisateur sélectionne sur le tableau de bord.

   b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
   Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

(Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

c. Dans **Afficher plusieurs éléments**, seule la vue **agrégée** est possible.

Pour en savoir plus, consultez Configurer les widgets pour les tableaux de bord de répartition.

Remarque :
Le menu **des relations de répartition suivie** fonctionne uniquement avec les visualisations de tableau de résultats. En outre, la sélection de plusieurs éléments sur un tableau de bord de répartition n'est pas prise en charge sur le widget lorsque vous définissez une relation de répartition à suivre.

8. Facultatif : Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Séries chronologiques	Exécuter une fonction sur les scores pour une période spécifique, telle que l'application d'une somme ou d'une moyenne sur 7 jours. d'être appliqué à l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Trier sur (Optional) Sens de tri	Triez les données dans l'attribut **Trier on** . Ensuite, choisissez si vous souhaitez trier par ordre croissant ou par ordre décroissant. **Remarque :** Le système tente de trier les données en fonction des scores de la dernière tâche de collecte. Si la dernière tâche n'a pas collecté de scores, le paramètre **Trier sur** est ignoré.
Combinaison de couleurs	Spectre de couleurs des scores pour toutes les répartitions. Si une seule répartition est affichée, seule la première couleur est utilisée. (Optional) Si vous ne spécifiez pas de combinaison de couleurs, les couleurs définies dans la propriété

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	`glide.ui.chart.default.colors` système s'appliquent. Vous pouvez créer votre propre combinaison de couleurs au lieu d'utiliser une combinaison de couleurs fournie. Pour plus d'informations, consultez Créer une combinaison de couleurs.

9. **Facultatif :** Passez en revue les onglets **Paramètres** et modifiez les paramètres comme vous le souhaitez. Pour plus d'informations, consultez Paramètres supplémentaires pour les widgets de répartition.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Information associée

- Modifier un tableau de bord réactif
- Analyse des performances widgets sur Service Portal
- Regroupement par répartition et filtrage par répartition
- Interagir avec les widgets de répartition sur les tableaux de bord

Créer une visualisation de pyramide ou d'entonnoir pour un widget de répartition

Pour afficher les proportions relatives des éléments d'une répartition, en particulier lorsque les éléments représentent des étapes d'un processus, utilisez une visualisation pyramidale ou en entonnoir.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous devez comparer les pourcentages ou les proportions relatives des éléments de répartition, envisagez d'utiliser une visualisation en entonnoir ou en pyramide au lieu d'une visualisation en secteurs. Les visualisations d'entonnoirs et de pyramides sont particulièrement appropriées lorsque les éléments d'une répartition représentent des étapes d'un processus, comme le passage d'un prospect à une affaire conclue dans un processus de vente.

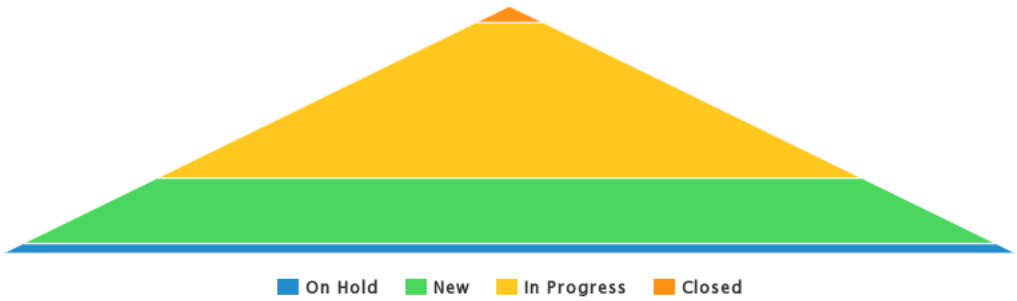
Les graphiques en entonnoir empilent les tranches de haut en bas en diminuant le pourcentage et les graphiques pyramidaux empilent les tranches en augmentant le pourcentage. Les graphiques pyramidaux sont souvent utilisés pour représenter les niveaux hiérarchiques d'une organisation.

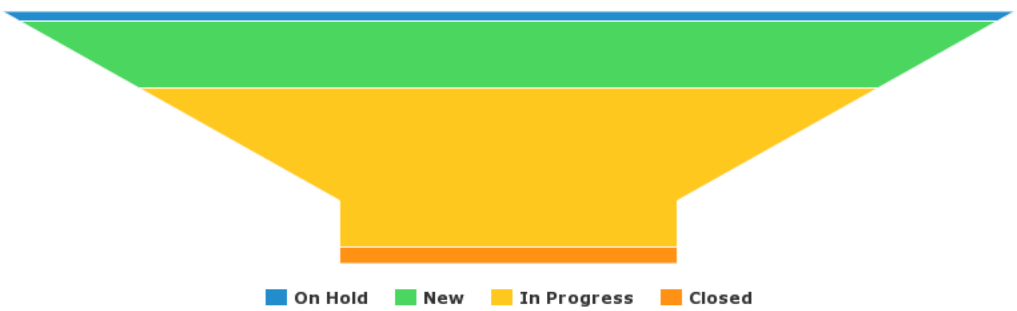
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations des pyramides et des entonnoirs : répartition

Dans les exemples suivants, les incidents ouverts sont affichés en fonction des étapes dans lesquelles se trouvent les incidents.





Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Répartition**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
4. Dans le champ **Visualisation** , sélectionnez **Pyramide** ou **Entonnoir**.
   Vous pouvez permettre à l'utilisateur de passer d'une visualisation à l'autre. Sélectionnez **Afficher le sélecteur de visualisation** dans l'onglet **Paramètres d'affichage** .
5. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur principal que vous souhaitez décomposer.
6. Sélectionnez la répartition pour regrouper les scores.
   Vous pouvez également définir une répartition et un élément pour filtrer les scores.
   - Pour que le widget affiche les scores regroupés par les éléments d'une répartition, sélectionnez une répartition dans le champ **Répartition** . Ne sélectionnez pas d'élément ou de deuxième répartition.
   - Vous pouvez faire en sorte que le widget affiche différents éléments en fonction des caractéristiques de la visionneuse. Pour ce faire, spécifiez un filtre d'éléments dans l'onglet **Paramètres d'élément** . Ne spécifiez pas d'élément dans le champ **Élément** . Vous pouvez personnaliser uniquement les éléments de répartition de premier niveau. Pour plus d'informations, consultez Visuels personnalisés.
   - Pour que le widget affiche les scores filtrés par un élément d'une répartition, puis regroupés par les éléments d'une autre répartition, sélectionnez la répartition et l'élément de filtrage dans les champs **Répartition** et **Élément** . Sélectionnez ensuite la répartition de regroupement dans le champ **2e Répartition** . Le widget affiche les scores

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour chaque élément de la **2e répartition,** mais uniquement s'ils correspondent à la première **répartition** et **au premier élément**.

Remarque :

- Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** .
- Pour avoir une deuxième répartition, **l'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.

- Le widget peut également afficher des scores regroupés par une répartition et filtrés par un élément que l'utilisateur sélectionne sur un tableau de bord de répartition. Sélectionnez la répartition de regroupement dans le champ **Répartition** . Sélectionnez ensuite **Suivre l'élément** comme décrit dans une étape ultérieure.

Important :
Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d'erreur au lieu d'une valeur s'affiche dans le widget sur un tableau de bord.

7. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une répartition de filtrage sur le widget. Les scores sont regroupés en fonction des éléments de la première répartition et filtrés en fonction des éléments que l'utilisateur sélectionne sur le tableau de bord.

b. Facultatif : Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

(Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

c. Dans **Afficher plusieurs éléments**, seule la vue **agrégée** est possible.

Pour en savoir plus, consultez Configurer les widgets pour les tableaux de bord de répartition.

Remarque :
Le menu **des relations de répartition suivie** fonctionne uniquement avec les visualisations de tableau de résultats. En outre, la sélection de plusieurs éléments sur un tableau de bord de répartition n'est pas prise en charge sur le widget lorsque vous définissez une relation de répartition à suivre.

8. Facultatif : Renseignez l'un des champs suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Séries chronologiques	Exécuter une fonction sur les scores pour une période spécifique, telle que l'application d'une somme ou d'une moyenne sur 7 jours. d'être appliqué à l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Trier sur (Optional) Sens de tri	Triez les données dans l'attribut **Trier on** . Ensuite, choisissez si vous souhaitez trier par ordre croissant ou par ordre décroissant. **Remarque :** Le système tente de trier les données en fonction des scores de la dernière tâche de collecte. Si la dernière tâche n'a pas collecté de scores, le paramètre **Trier sur** est ignoré.
Combinaison de couleurs	Spectre de couleurs des scores pour toutes les répartitions. Si une seule répartition est affichée, seule la première couleur est utilisée. (Optional) Si vous ne spécifiez pas de combinaison de couleurs, les couleurs définies dans la propriété `glide.ui.chart.default.colors` système s'appliquent. Vous pouvez créer votre propre combinaison de couleurs au lieu d'utiliser une combinaison de couleurs fournie. Pour plus d'informations, consultez Créer une combinaison de couleurs.

9. **Facultatif :** Passez en revue les onglets **Paramètres** et modifiez les paramètres comme vous le souhaitez. Pour plus d'informations, consultez Paramètres supplémentaires pour les widgets de répartition.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Information associée

Modifier un tableau de bord réactif

Analyse des performances widgets sur Service Portal

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Regroupement par répartition et filtrage par répartition

Interagir avec les widgets de répartition sur les tableaux de bord

Créer une visualisation de colonne pour un widget de répartition

Pour comparer les éléments d'une répartition appliquée à un indicateur, utilisez une visualisation par colonnes.

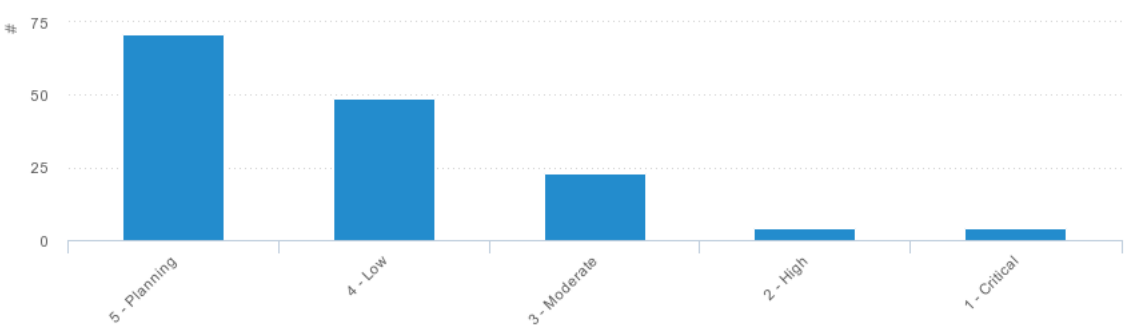
Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous souhaitez comparer la proportion relative des scores d'indicateurs par éléments de répartition et qu'une visualisation en secteurs n'est pas appropriée, utilisez une visualisation en colonnes. Les visualisations de colonnes sont plus claires lorsqu'il y a beaucoup d'éléments, lorsque plusieurs éléments sont beaucoup plus petits que d'autres ou lorsque plusieurs éléments sont proches les uns des autres en valeur.

Visualisation de colonne : répartition



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Répartition**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
4. Dans le champ **Visualisation** , sélectionnez **Colonne**.
   Vous pouvez permettre à l'utilisateur de passer d'une visualisation à l'autre. Sélectionnez **Afficher le sélecteur de visualisation** dans l'onglet **Paramètres d'affichage** .
5. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur principal que vous souhaitez décomposer.
6. Sélectionnez la répartition pour regrouper les scores.
   Vous pouvez également définir une répartition et un élément pour filtrer les scores.
   - Pour que le widget affiche les scores regroupés par les éléments d'une répartition, sélectionnez une répartition dans le champ **Répartition** . Ne sélectionnez pas d'élément ou de deuxième répartition.
   - Vous pouvez faire en sorte que le widget affiche différents éléments en fonction des caractéristiques de la visionneuse. Pour ce faire, spécifiez un filtre d'éléments dans l'onglet **Paramètres d'élément** . Ne spécifiez pas d'élément dans le champ **Élément** . Vous pouvez personnaliser uniquement les éléments de répartition de premier niveau. Pour plus d'informations, consultez Visuels personnalisés.
   - Pour que le widget affiche les scores filtrés par un élément d'une répartition, puis regroupés par les éléments d'une autre répartition, sélectionnez la répartition et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'élément de filtrage dans les champs **Répartition** et **Élément** . Sélectionnez ensuite la répartition de regroupement dans le champ **2e Répartition** . Le widget affiche les scores pour chaque élément de la **2e répartition,** mais uniquement s'ils correspondent à la première **répartition** et **au premier élément**.

Remarque :

- Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** .
- Pour avoir une deuxième répartition, **l'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.

- Le widget peut également afficher des scores regroupés par une répartition et filtrés par un élément que l'utilisateur sélectionne sur un tableau de bord de répartition. Sélectionnez la répartition de regroupement dans le champ **Répartition** . Sélectionnez ensuite **Suivre l'élément** comme décrit dans une étape ultérieure.

Important :
Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d'erreur au lieu d'une valeur s'affiche dans le widget sur un tableau de bord.

7. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une répartition de filtrage sur le widget. Les scores sont regroupés en fonction des éléments de la première répartition et filtrés en fonction des éléments que l'utilisateur sélectionne sur le tableau de bord.

b. Facultatif : Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

(Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

c. Dans **Afficher plusieurs éléments**, seule la vue **agrégée** est possible.

Pour en savoir plus, consultez Configurer les widgets pour les tableaux de bord de répartition.

Remarque :
Le menu **des relations de répartition suivie** fonctionne uniquement avec les visualisations de tableau de résultats. En outre, la sélection de plusieurs éléments sur un tableau de bord de répartition n'est pas prise en charge sur le widget lorsque vous définissez une relation de répartition à suivre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. **Facultatif :** Renseignez l’un des champs suivants :

Champ	Description
Séries chronologiques	Exécuter une fonction sur les scores pour une période spécifique, telle que l’application d’une somme ou d’une moyenne sur 7 jours. d’être appliqué à l’indicateur. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d’entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Trier sur (Optional) Sens de tri	Triez les données dans l’attribut **Trier on** . Ensuite, choisissez si vous souhaitez trier par ordre croissant ou par ordre décroissant. **Remarque :** Le système tente de trier les données en fonction des scores de la dernière tâche de collecte. Si la dernière tâche n’a pas collecté de scores, le paramètre **Trier sur** est ignoré.
Combinaison de couleurs	Spectre de couleurs des scores pour toutes les répartitions. Si une seule répartition est affichée, seule la première couleur est utilisée. (Optional) Si vous ne spécifiez pas de combinaison de couleurs, les couleurs définies dans la propriété `glide.ui.chart.default.colors` système s’appliquent. Vous pouvez créer votre propre combinaison de couleurs au lieu d’utiliser une combinaison de couleurs fournie. Pour plus d'informations, consultez Créer une combinaison de couleurs.

9. **Facultatif :** Passez en revue les onglets **Paramètres** et modifiez les paramètres comme vous le souhaitez. Pour plus d'informations, consultez Paramètres supplémentaires pour les widgets de répartition.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Modifier un tableau de bord réactif
- Analyse des performances widgets sur Service Portal
- Regroupement par répartition et filtrage par répartition
- Interagir avec les widgets de répartition sur les tableaux de bord

Créer une visualisation de Pareto pour un widget de répartition

Pour identifier les éléments de répartition les plus importants lorsque la répartition comporte un grand ensemble d'éléments, utilisez une visualisation de Pareto.

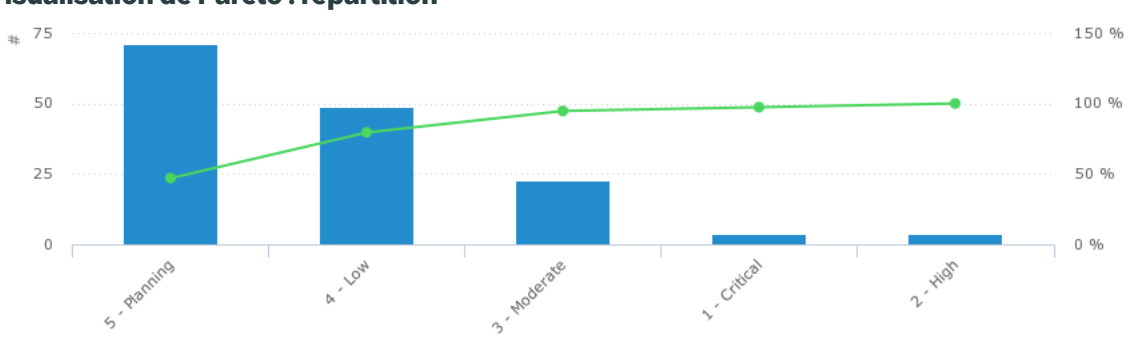
Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les visualisations de Pareto contiennent à la fois des graphiques à barres et des graphiques linéaires. Les barres affichent les données par ordre décroissant, de gauche à droite, et le graphique linéaire affiche les totaux cumulatifs de chaque catégorie dans le même ordre. L'axe Y de gauche représente le nombre d'enregistrements, et l'axe Y de droite représente le pourcentage cumulé du nombre total d'enregistrements évalués. Les données à gauche de l'intersection du graphique linéaire et de la marque de 80 % ont le plus grand effet sur le résultat global.

Visualisation de Pareto : répartition



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Répartition**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
4. Dans le champ **Visualisation** , sélectionnez **Pareto**.
   Vous pouvez permettre à l'utilisateur de passer d'une visualisation à l'autre. Sélectionnez **Afficher le sélecteur de visualisation** dans l'onglet **Paramètres d'affichage** .
5. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur principal que vous souhaitez décomposer.
6. Sélectionnez la répartition pour regrouper les scores.
   Vous pouvez également définir une répartition et un élément pour filtrer les scores.
   - Pour que le widget affiche les scores regroupés par les éléments d'une répartition, sélectionnez une répartition dans le champ **Répartition** . Ne sélectionnez pas d'élément ou de deuxième répartition.
   - Vous pouvez faire en sorte que le widget affiche différents éléments en fonction des caractéristiques de la visionneuse. Pour ce faire, spécifiez un filtre d'éléments dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'onglet **Paramètres d'élément** . Ne spécifiez pas d'élément dans le champ **Élément** . Vous pouvez personnaliser uniquement les éléments de répartition de premier niveau. Pour plus d'informations, consultez Visuels personnalisés.

- Pour que le widget affiche les scores filtrés par un élément d'une répartition, puis regroupés par les éléments d'une autre répartition, sélectionnez la répartition et l'élément de filtrage dans les champs **Répartition** et **Élément** . Sélectionnez ensuite la répartition de regroupement dans le champ **2e Répartition** . Le widget affiche les scores pour chaque élément de la **2e répartition,** mais uniquement s'ils correspondent à la première **répartition** et **au premier élément**.

  Remarque :

  - Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** .
  - Pour avoir une deuxième répartition, **l'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.

- Le widget peut également afficher des scores regroupés par une répartition et filtrés par un élément que l'utilisateur sélectionne sur un tableau de bord de répartition. Sélectionnez la répartition de regroupement dans le champ **Répartition** . Sélectionnez ensuite **Suivre l'élément** comme décrit dans une étape ultérieure.

Important :
Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d'erreur au lieu d'une valeur s'affiche dans le widget sur un tableau de bord.

7. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

   La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une répartition de filtrage sur le widget. Les scores sont regroupés en fonction des éléments de la première répartition et filtrés en fonction des éléments que l'utilisateur sélectionne sur le tableau de bord.

   b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
   Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

   (Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

   c. Dans **Afficher plusieurs éléments**, seule la vue **agrégée** est possible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus, consultez Configurer les widgets pour les tableaux de bord de répartition.

Remarque :
Le menu **des relations de répartition suivie** fonctionne uniquement avec les visualisations de tableau de résultats. En outre, la sélection de plusieurs éléments sur un tableau de bord de répartition n'est pas prise en charge sur le widget lorsque vous définissez une relation de répartition à suivre.

8. **Facultatif :** Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Séries chronologiques	Exécuter une fonction sur les scores pour une période spécifique, telle que l'application d'une somme ou d'une moyenne sur 7 jours. d'être appliqué à l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Trier sur (Optional) Sens de tri	Triez les données dans l'attribut **Trier on** . Ensuite, choisissez si vous souhaitez trier par ordre croissant ou par ordre décroissant. **Remarque :** Le système tente de trier les données en fonction des scores de la dernière tâche de collecte. Si la dernière tâche n'a pas collecté de scores, le paramètre **Trier sur** est ignoré.
Combinaison de couleurs	Spectre de couleurs des scores pour toutes les répartitions. Si une seule répartition est affichée, seule la première couleur est utilisée. (Optional) Si vous ne spécifiez pas de combinaison de couleurs, les couleurs définies dans la propriété `glide.ui.chart.default.colors` système s'appliquent. Vous pouvez créer votre propre combinaison de couleurs au lieu d'utiliser une combinaison de couleurs fournie. Pour plus d'informations, consultez Créer une combinaison de couleurs.

9. **Facultatif :** Passez en revue les onglets **Paramètres** et modifiez les paramètres comme vous le souhaitez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Paramètres supplémentaires pour les widgets de répartition.

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Information associée

Modifier un tableau de bord réactif

Analyse des performances widgets sur Service Portal

Regroupement par répartition et filtrage par répartition

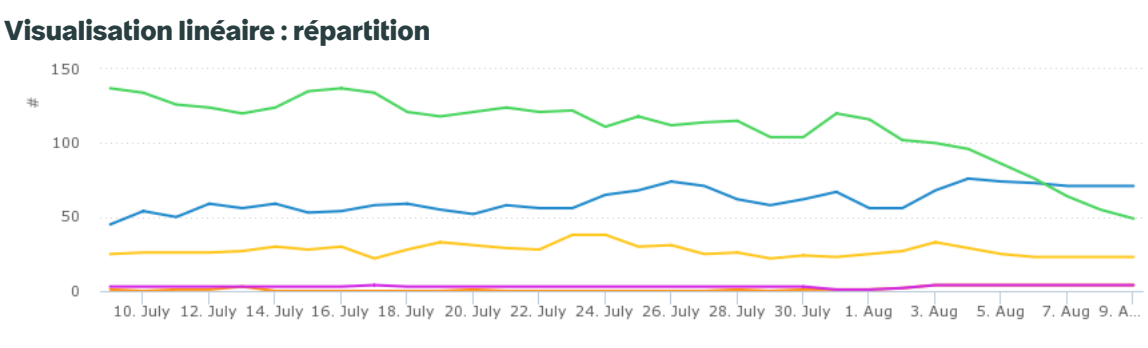
Interagir avec les widgets de répartition sur les tableaux de bord

Créer une visualisation en courbes pour un widget de répartition

Pour suivre l'évolution dans le temps de la proportion relative d'éléments de répartition pour un indicateur, utilisez une visualisation linéaire dans un widget de répartition.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une visualisation linéaire dans un widget de répartition montre comment la proportion de scores d'indicateurs appartenant à différents éléments de répartition change au fil du temps. Pour sélectionner la période au cours de laquelle les modifications sont suivies, accédez à l'onglet **Paramètres de date** .



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Répartition**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
4. Dans le champ **Visualisation** , sélectionnez **Ligne**.
   Vous pouvez permettre à l'utilisateur de passer d'une visualisation à l'autre. Sélectionnez **Afficher le sélecteur de visualisation** dans l'onglet **Paramètres d'affichage** .
5. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur principal que vous souhaitez décomposer.
6. Sélectionnez la répartition pour regrouper les scores.
   Vous pouvez également définir une répartition et un élément pour filtrer les scores.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour que le widget affiche les scores regroupés par les éléments d'une répartition, sélectionnez une répartition dans le champ **Répartition** . Ne sélectionnez pas d'élément ou de deuxième répartition.
- Vous pouvez faire en sorte que le widget affiche différents éléments en fonction des caractéristiques de la visionneuse. Pour ce faire, spécifiez un filtre d'éléments dans l'onglet **Paramètres d'élément** . Ne spécifiez pas d'élément dans le champ **Élément** . Vous pouvez personnaliser uniquement les éléments de répartition de premier niveau. Pour plus d'informations, consultez Visuels personnalisés.
- Pour que le widget affiche les scores filtrés par un élément d'une répartition, puis regroupés par les éléments d'une autre répartition, sélectionnez la répartition et l'élément de filtrage dans les champs **Répartition** et **Élément** . Sélectionnez ensuite la répartition de regroupement dans le champ **2e Répartition** . Le widget affiche les scores pour chaque élément de la **2e répartition,** mais uniquement s'ils correspondent à la première **répartition** et **au premier élément**.

Remarque :

- Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** .
- Pour avoir une deuxième répartition, **l'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.

- Le widget peut également afficher des scores regroupés par une répartition et filtrés par un élément que l'utilisateur sélectionne sur un tableau de bord de répartition. Sélectionnez la répartition de regroupement dans le champ **Répartition** . Sélectionnez ensuite **Suivre l'élément** comme décrit dans une étape ultérieure.

Important :
Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d'erreur au lieu d'une valeur s'affiche dans le widget sur un tableau de bord.

7. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une répartition de filtrage sur le widget. Les scores sont regroupés en fonction des éléments de la première répartition et filtrés en fonction des éléments que l'utilisateur sélectionne sur le tableau de bord.

b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

(Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

c. Dans **Afficher plusieurs éléments**, seule la vue **agrégée** est possible.

Pour en savoir plus, consultez Configurer les widgets pour les tableaux de bord de répartition.

Remarque :
Le menu **des relations de répartition suivie** fonctionne uniquement avec les visualisations de tableau de résultats. En outre, la sélection de plusieurs éléments sur un tableau de bord de répartition n'est pas prise en charge sur le widget lorsque vous définissez une relation de répartition à suivre.

8. Facultatif : Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Séries chronologiques	Exécuter une fonction sur les scores pour une période spécifique, telle que l'application d'une somme ou d'une moyenne sur 7 jours. d'être appliqué à l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Trier sur (Optional) Sens de tri	Triez les données dans l'attribut **Trier on** . Ensuite, choisissez si vous souhaitez trier par ordre croissant ou par ordre décroissant. **Remarque :** Le système tente de trier les données en fonction des scores de la dernière tâche de collecte. Si la dernière tâche n'a pas collecté de scores, le paramètre **Trier sur** est ignoré.
Combinaison de couleurs	Spectre de couleurs des scores pour toutes les répartitions. Si une seule répartition est affichée, seule la première couleur est utilisée. (Optional) Si vous ne spécifiez pas de combinaison de couleurs, les couleurs définies dans la propriété `glide.ui.chart.default.colors` système s'appliquent. Vous pouvez créer votre propre combinaison de couleurs au lieu d'utiliser une combinaison de couleurs fournie. Pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	plus d'informations, consultez Créer une combinaison de couleurs.

9. **Facultatif :** Passez en revue les onglets **Paramètres** et modifiez les paramètres comme vous le souhaitez. Pour plus d'informations, consultez Paramètres supplémentaires pour les widgets de répartition.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Information associée

- Modifier un tableau de bord réactif
- Analyse des performances widgets sur Service Portal
- Créer une visualisation linéaire pour un widget de séries chronologiques
- Regroupement par répartition et filtrage par répartition
- Interagir avec les widgets de répartition sur les tableaux de bord

Créer une visualisation des colonnes et des totaux pour un widget de répartition

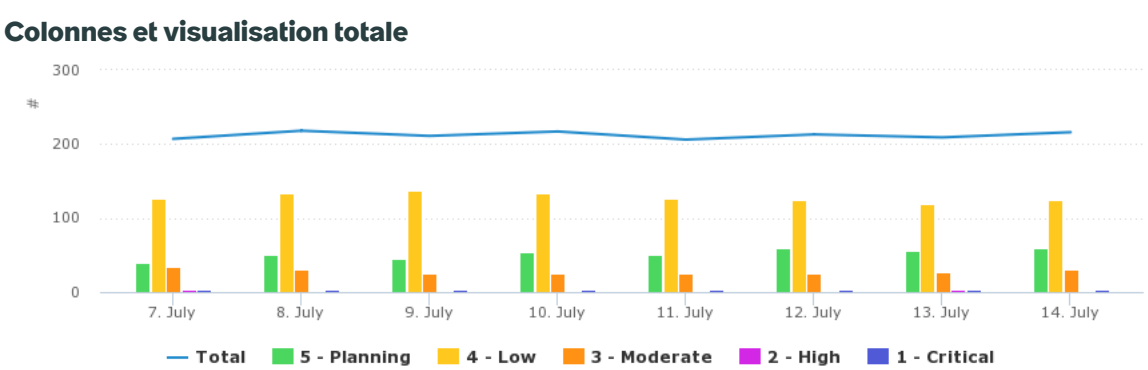
Pour suivre les changements au fil du temps des scores d'un indicateur et de la proportion relative des éléments de répartition pour cet indicateur, utilisez une visualisation Colonnes et Total dans un widget de répartition.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette visualisation combine une série chronologique et un widget de répartition. Une série chronologique classique avec une visualisation linéaire s'affiche pour les scores de l'indicateur. Cette ligne est combinée à une visualisation en colonnes de la répartition pour chaque point dans le temps auquel les scores des indicateurs ont été collectés. Utilisez ce widget pour explorer les relations entre le score de l'indicateur et la proportion relative d'éléments de répartition pour cet indicateur.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Répartition**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.

4. Dans le champ **Visualisation** , sélectionnez **Colonnes et Total**.
   Vous pouvez permettre à l'utilisateur de passer d'une visualisation à l'autre. Sélectionnez **Afficher le sélecteur de visualisation** dans l'onglet **Paramètres d'affichage** .
5. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur principal que vous souhaitez décomposer.
6. Sélectionnez la répartition pour regrouper les scores.
   Vous pouvez également définir une répartition et un élément pour filtrer les scores.
   - Pour que le widget affiche les scores regroupés par les éléments d'une répartition, sélectionnez une répartition dans le champ **Répartition** . Ne sélectionnez pas d'élément ou de deuxième répartition.
   - Vous pouvez faire en sorte que le widget affiche différents éléments en fonction des caractéristiques de la visionneuse. Pour ce faire, spécifiez un filtre d'éléments dans l'onglet **Paramètres d'élément** . Ne spécifiez pas d'élément dans le champ **Élément** . Vous pouvez personnaliser uniquement les éléments de répartition de premier niveau. Pour plus d'informations, consultez Visuels personnalisés.
   - Pour que le widget affiche les scores filtrés par un élément d'une répartition, puis regroupés par les éléments d'une autre répartition, sélectionnez la répartition et l'élément de filtrage dans les champs **Répartition** et **Élément** . Sélectionnez ensuite la répartition de regroupement dans le champ **2e Répartition** . Le widget affiche les scores pour chaque élément de la **2e répartition,** mais uniquement s'ils correspondent à la première **répartition** et **au premier élément**.

     Remarque :
     - Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** .
     - Pour avoir une deuxième répartition, **l'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.

   - Le widget peut également afficher des scores regroupés par une répartition et filtrés par un élément que l'utilisateur sélectionne sur un tableau de bord de répartition. Sélectionnez la répartition de regroupement dans le champ **Répartition** . Sélectionnez ensuite **Suivre l'élément** comme décrit dans une étape ultérieure.

Important :
Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d'erreur au lieu d'une valeur s'affiche dans le widget sur un tableau de bord.

7. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

   La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une répartition de filtrage sur le widget. Les scores sont regroupés en fonction des éléments de la première répartition et filtrés en fonction des éléments que l'utilisateur sélectionne sur le tableau de bord.

   b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

(Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

c. Dans **Afficher plusieurs éléments**, seule la vue **agrégée** est possible.

Pour en savoir plus, consultez Configurer les widgets pour les tableaux de bord de répartition.

Remarque :
Le menu **des relations de répartition suivie** fonctionne uniquement avec les visualisations de tableau de résultats. En outre, la sélection de plusieurs éléments sur un tableau de bord de répartition n'est pas prise en charge sur le widget lorsque vous définissez une relation de répartition à suivre.

8. Facultatif : Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Séries chronologiques	Exécuter une fonction sur les scores pour une période spécifique, telle que l'application d'une somme ou d'une moyenne sur 7 jours. d'être appliqué à l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Trier sur (Optional) Sens de tri	Triez les données dans l'attribut **Trier on** . Ensuite, choisissez si vous souhaitez trier par ordre croissant ou par ordre décroissant. **Remarque :** Le système tente de trier les données en fonction des scores de la dernière tâche de collecte. Si la dernière tâche n'a pas collecté de scores, le paramètre **Trier sur** est ignoré.
Combinaison de couleurs	Spectre de couleurs des scores pour toutes les répartitions. Si une seule répartition est affichée, seule la première couleur est utilisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	(Optional) Si vous ne spécifiez pas de combinaison de couleurs, les couleurs définies dans la propriété `glide.ui.chart.default.colors` système s'appliquent. Vous pouvez créer votre propre combinaison de couleurs au lieu d'utiliser une combinaison de couleurs fournie. Pour plus d'informations, consultez Créer une combinaison de couleurs.

9. **Facultatif :** Passez en revue les onglets **Paramètres** et modifiez les paramètres comme vous le souhaitez. Pour plus d'informations, consultez Paramètres supplémentaires pour les widgets de répartition.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Information associée

- Modifier un tableau de bord réactif
- Analyse des performances widgets sur Service Portal
- Regroupement par répartition et filtrage par répartition
- Interagir avec les widgets de répartition sur les tableaux de bord
- Créer une visualisation linéaire pour un widget de séries chronologiques

Créer une visualisation de colonnes empilées pour un widget de répartition

Pour suivre l'évolution dans le temps de la proportion relative d'éléments de répartition pour un indicateur, utilisez une visualisation de colonnes empilées dans un widget de répartition.

Avant de commencer

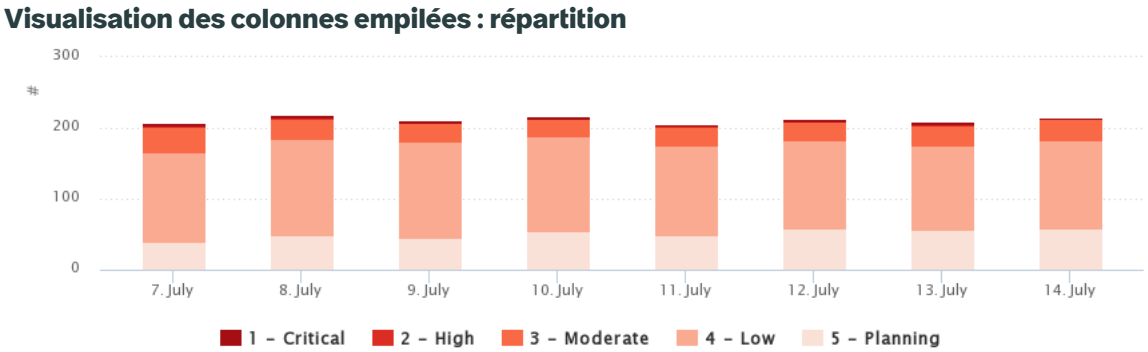
Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette visualisation montre la proportion relative d'éléments de répartition dans une seule colonne et affiche une colonne pour chaque point dans le temps où les scores des indicateurs sont collectés. Pour sélectionner la période au cours de laquelle les modifications sont suivies, accédez à l'onglet **Paramètres de date** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Répartition**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
4. Dans le champ **Visualization (Visualisation**), sélectionnez **Stacked Column (Colonne empilée**).
   Vous pouvez permettre à l'utilisateur de passer d'une visualisation à l'autre. Sélectionnez **Afficher le sélecteur de visualisation** dans l'onglet **Paramètres d'affichage** .
5. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur principal que vous souhaitez décomposer.
6. Sélectionnez la répartition pour regrouper les scores.
   Vous pouvez également définir une répartition et un élément pour filtrer les scores.
   - Pour que le widget affiche les scores regroupés par les éléments d'une répartition, sélectionnez une répartition dans le champ **Répartition** . Ne sélectionnez pas d'élément ou de deuxième répartition.
   - Vous pouvez faire en sorte que le widget affiche différents éléments en fonction des caractéristiques de la visionneuse. Pour ce faire, spécifiez un filtre d'éléments dans l'onglet **Paramètres d'élément** . Ne spécifiez pas d'élément dans le champ **Élément** . Vous pouvez personnaliser uniquement les éléments de répartition de premier niveau. Pour plus d'informations, consultez Visuels personnalisés.
   - Pour que le widget affiche les scores filtrés par un élément d'une répartition, puis regroupés par les éléments d'une autre répartition, sélectionnez la répartition et l'élément de filtrage dans les champs **Répartition** et **Élément** . Sélectionnez ensuite la répartition de regroupement dans le champ **2e Répartition** . Le widget affiche les scores pour chaque élément de la **2e répartition,** mais uniquement s'ils correspondent à la première **répartition** et **au premier élément**.

     Remarque :

     - Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** .
     - Pour avoir une deuxième répartition, **l'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.

   - Le widget peut également afficher des scores regroupés par une répartition et filtrés par un élément que l'utilisateur sélectionne sur un tableau de bord de répartition. Sélectionnez la répartition de regroupement dans le champ **Répartition** . Sélectionnez ensuite **Suivre l'élément** comme décrit dans une étape ultérieure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d'erreur au lieu d'une valeur s'affiche dans le widget sur un tableau de bord.

7. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

   La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une répartition de filtrage sur le widget. Les scores sont regroupés en fonction des éléments de la première répartition et filtrés en fonction des éléments que l'utilisateur sélectionne sur le tableau de bord.

   b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
   Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

   (Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

   c. Dans **Afficher plusieurs éléments**, seule la vue **agrégée** est possible.

   Pour en savoir plus, consultez Configurer les widgets pour les tableaux de bord de répartition.

   Remarque :
   Le menu **des relations de répartition suivie** fonctionne uniquement avec les visualisations de tableau de résultats. En outre, la sélection de plusieurs éléments sur un tableau de bord de répartition n'est pas prise en charge sur le widget lorsque vous définissez une relation de répartition à suivre.

8. **Facultatif :** Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Séries chronologiques	Exécuter une fonction sur les scores pour une période spécifique, telle que l'application d'une somme ou d'une moyenne sur 7 jours. d'être appliqué à l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Trier sur (Optional) Sens de tri	Triez les données dans l'attribut **Trier on** . Ensuite, choisissez si vous souhaitez trier par ordre croissant ou par ordre décroissant. **Remarque :** Le système tente de trier les données en fonction des scores de la dernière tâche de collecte. Si la dernière tâche n'a pas collecté de scores, le paramètre **Trier sur** est ignoré.
Combinaison de couleurs	Spectre de couleurs des scores pour toutes les répartitions. Si une seule répartition est affichée, seule la première couleur est utilisée. (Optional) Si vous ne spécifiez pas de combinaison de couleurs, les couleurs définies dans la propriété `glide.ui.chart.default.colors` système s'appliquent. Vous pouvez créer votre propre combinaison de couleurs au lieu d'utiliser une combinaison de couleurs fournie. Pour plus d'informations, consultez Créer une combinaison de couleurs.

9. **Facultatif :** Passez en revue les onglets **Paramètres** et modifiez les paramètres comme vous le souhaitez. Pour plus d'informations, consultez Paramètres supplémentaires pour les widgets de répartition.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Information associée

Modifier un tableau de bord réactif

Analyse des performances widgets sur Service Portal

Regroupement par répartition et filtrage par répartition

Interagir avec les widgets de répartition sur les tableaux de bord

Créer une visualisation de comparaison relative pour un widget de répartition

Pour montrer comment les proportions relatives de plusieurs indicateurs changent au fil du temps, utilisez une visualisation de comparaison relative pour une série chronologique.

Traduction automatique

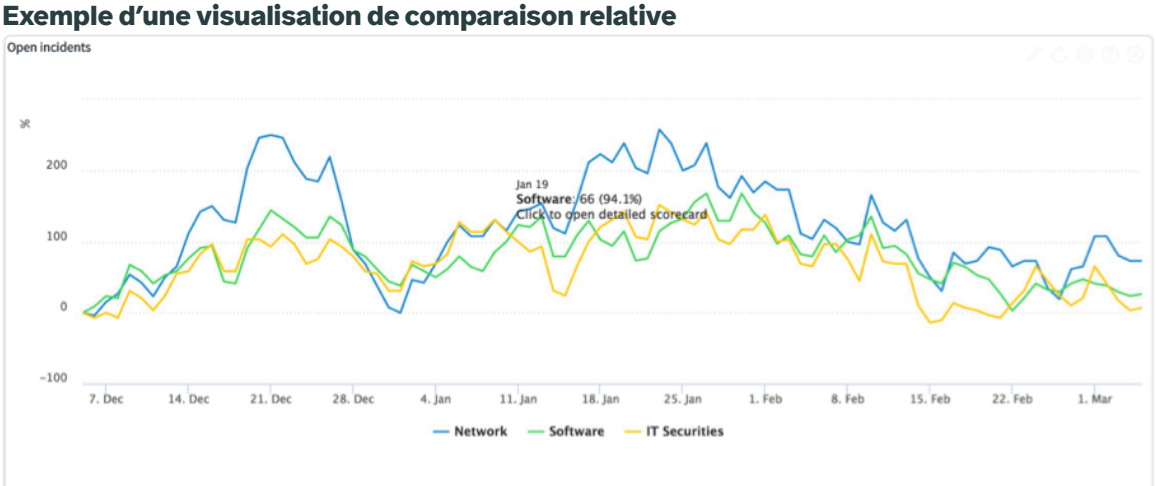
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'instar d'un graphique à secteurs, une visualisation de comparaison relative affiche les proportions relatives entre les points de données, mais elle peut également montrer comment ces proportions changent au fil du temps. Les utilisations traditionnelles des visualisations de comparaison relative sont les graphiques boursiers ou les tendances de croissance démographique. Lorsque vous créez une visualisation de comparaison relative, elle utilise une base de référence de zéro, puis montre l'évolution des données au fil du temps.

Par exemple, cette visualisation affiche le nombre d'incidents ouverts de décembre à mars pour trois types d'incidents différents. Lorsque vous pointez sur une ligne, le nombre d'incidents et le changement en pourcentage pour ce jour apparaissent. Le changement en pourcentage affiché pour un point de données est calculé à partir d'une base de référence égale à zéro, et non du point de données précédent comme sur la plupart des autres visualisations de séries chronologiques.

Exemple d'une visualisation de comparaison relative



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Répartition**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
4. Dans le champ **Visualisation** , sélectionnez **Comparaison relative**.
   Vous pouvez permettre à l'utilisateur de passer d'une visualisation à l'autre. Sélectionnez **Afficher le sélecteur de visualisation** dans l'onglet **Paramètres d'affichage** .
5. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur principal que vous souhaitez décomposer.
6. Sélectionnez la répartition pour regrouper les scores.
   Vous pouvez également définir une répartition et un élément pour filtrer les scores.
   - Pour que le widget affiche les scores regroupés par les éléments d'une répartition, sélectionnez une répartition dans le champ **Répartition** . Ne sélectionnez pas d'élément ou de deuxième répartition.
   - Vous pouvez faire en sorte que le widget affiche différents éléments en fonction des caractéristiques de la visionneuse. Pour ce faire, spécifiez un filtre d'éléments dans l'onglet **Paramètres d'élément** . Ne spécifiez pas d'élément dans le champ **Élément** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez personnaliser uniquement les éléments de répartition de premier niveau. Pour plus d'informations, consultez Visuels personnalisés.

- Pour que le widget affiche les scores filtrés par un élément d'une répartition, puis regroupés par les éléments d'une autre répartition, sélectionnez la répartition et l'élément de filtrage dans les champs **Répartition** et **Élément** . Sélectionnez ensuite la répartition de regroupement dans le champ **2e Répartition** . Le widget affiche les scores pour chaque élément de la **2e répartition,** mais uniquement s'ils correspondent à la première **répartition** et **au premier élément**.

  Remarque :

  - Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** .
  - Pour avoir une deuxième répartition, **l'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.

- Le widget peut également afficher des scores regroupés par une répartition et filtrés par un élément que l'utilisateur sélectionne sur un tableau de bord de répartition. Sélectionnez la répartition de regroupement dans le champ **Répartition** . Sélectionnez ensuite **Suivre l'élément** comme décrit dans une étape ultérieure.

Important :
Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d'erreur au lieu d'une valeur s'affiche dans le widget sur un tableau de bord.

7. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une répartition de filtrage sur le widget. Les scores sont regroupés en fonction des éléments de la première répartition et filtrés en fonction des éléments que l'utilisateur sélectionne sur le tableau de bord.

b. Facultatif : Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

(Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

c. Dans **Afficher plusieurs éléments**, seule la vue **agrégée** est possible.

Pour en savoir plus, consultez Configurer les widgets pour les tableaux de bord de répartition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le menu **des relations de répartition suivie** fonctionne uniquement avec les visualisations de tableau de résultats. En outre, la sélection de plusieurs éléments sur un tableau de bord de répartition n'est pas prise en charge sur le widget lorsque vous définissez une relation de répartition à suivre.

8. **Facultatif :** Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Séries chronologiques	Exécuter une fonction sur les scores pour une période spécifique, telle que l'application d'une somme ou d'une moyenne sur 7 jours. d'être appliqué à l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Trier sur (Optional) Sens de tri	Triez les données dans l'attribut **Trier on** . Ensuite, choisissez si vous souhaitez trier par ordre croissant ou par ordre décroissant. **Remarque :** Le système tente de trier les données en fonction des scores de la dernière tâche de collecte. Si la dernière tâche n'a pas collecté de scores, le paramètre **Trier sur** est ignoré.
Combinaison de couleurs	Spectre de couleurs des scores pour toutes les répartitions. Si une seule répartition est affichée, seule la première couleur est utilisée. (Optional) Si vous ne spécifiez pas de combinaison de couleurs, les couleurs définies dans la propriété `glide.ui.chart.default.colors` système s'appliquent. Vous pouvez créer votre propre combinaison de couleurs au lieu d'utiliser une combinaison de couleurs fournie. Pour plus d'informations, consultez Créer une combinaison de couleurs.

9. Dans l'onglet **Paramètres de date** , sélectionnez **Afficher l'indicateur de plage de dates**.
10. Passez en revue les onglets **Paramètres** et ajustez d'autres paramètres comme vous le souhaitez.
11. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Information associée

- Modifier un tableau de bord réactif
- Analyse des performances widgets sur Service Portal
- Paramètres supplémentaires pour les widgets de répartition
- Regroupement par répartition et filtrage par répartition
- Interagir avec les widgets de répartition sur les tableaux de bord

Créer une visualisation de tableau croisé dynamique pour un widget de répartition

Pour comparer les proportions relatives des éléments de répartition entre plusieurs indicateurs, utilisez une visualisation de tableau croisé dynamique dans un widget de répartition.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous souhaitez afficher la même répartition appliquée à plusieurs indicateurs dans le même widget, utilisez un tableau croisé dynamique de tableau de résultats. Vous pouvez faire pivoter le tableau de résultats de sorte que les axes des éléments de répartition et des indicateurs soient inversés.

Tableau croisé dynamique : répartition

Priority of all open incidents

	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	5 - Planning
Number of open incidents	4	4	23	43	71
Number of open incidents not updated in last 5 days	2	0	5	0	10
Number of open incidents not updated in last 30 days	0	0	1	0	2

Tableau croisé dynamique avec la répartition sur l'axe des Y

Priority of all open incidents

	Number of open incidents	Number of open incidents not updated in last 5 days	Number of open incidents not updated in last 30 days
1 - Critical	4	2	0
2 - High	4	0	0
3 - Moderate	23	5	1
4 - Low	43	0	0
5 - Planning	71	10	2

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Répartition**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
4. Dans le champ **Visualisation** , sélectionnez **Tableau croisé dynamique du tableau de résultats**.
5. Dans le champ **Répartition sous forme de tableau croisé dynamique** , sélectionnez la répartition dont vous souhaitez afficher les éléments dans plusieurs indicateurs.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe **Indicateurs** s'affiche en bas du formulaire.
7. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Indicateurs**.
8. Dans le menu qui s'affiche, sélectionnez les indicateurs dont vous souhaitez comparer les éléments de répartition.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

- Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.
- Une fois que le widget est dans un tableau de bord, modifiez-le et essayez le paramètre **d'affichage Répartition sur l'axe Y** .

Information associée

Modifier un tableau de bord réactif

Analyse des performances widgets sur Service Portal

Regroupement par répartition et filtrage par répartition

Créer une visualisation d'arborescence pour un widget de répartition

Pour afficher une hiérarchie d'éléments de répartition, utilisez une visualisation d'arborescence.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_power-utilisateur ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si les éléments d'une répartition diffèrent en termes de favorabilité, ou si vous souhaitez comparer chaque élément de répartition à une cible d'indicateur, vous pouvez utiliser une arborescence. Les arborescences utilisent des rectangles imbriqués dont la taille représente la proportion relative de l'élément et la couleur représente la faveur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisation de l'arborescence

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Répartition**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
4. Dans le champ **Visualization (Visualisation**), sélectionnez **Treemap (Arborescence**).
   Vous pouvez permettre à l'utilisateur de passer d'une visualisation à l'autre. Sélectionnez **Afficher le sélecteur de visualisation** dans l'onglet **Paramètres d'affichage** .
5. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur principal que vous souhaitez décomposer.
6. Sélectionnez la répartition pour regrouper les scores.
   Vous pouvez également définir une répartition et un élément pour filtrer les scores.
   - Pour que le widget affiche les scores regroupés par les éléments d'une répartition, sélectionnez une répartition dans le champ **Répartition** . Ne sélectionnez pas d'élément ou de deuxième répartition.
   - Vous pouvez faire en sorte que le widget affiche différents éléments en fonction des caractéristiques de la visionneuse. Pour ce faire, spécifiez un filtre d'éléments dans l'onglet **Paramètres d'élément** . Ne spécifiez pas d'élément dans le champ **Élément** . Vous pouvez personnaliser uniquement les éléments de répartition de premier niveau. Pour plus d'informations, consultez Visuels personnalisés.
   - Pour que le widget affiche les scores filtrés par un élément d'une répartition, puis regroupés par les éléments d'une autre répartition, sélectionnez la répartition et l'élément de filtrage dans les champs **Répartition** et **Élément** . Sélectionnez ensuite la répartition de regroupement dans le champ **2e Répartition** . Le widget affiche les scores pour chaque élément de la **2e répartition,** mais uniquement s'ils correspondent à la première **répartition** et **au premier élément**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** .
- Pour avoir une deuxième répartition, **l'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.

- Le widget peut également afficher des scores regroupés par une répartition et filtrés par un élément que l'utilisateur sélectionne sur un tableau de bord de répartition. Sélectionnez la répartition de regroupement dans le champ **Répartition** . Sélectionnez ensuite **Suivre l'élément** comme décrit dans une étape ultérieure.

Important :
Si le widget concerne un indicateur de formule, tous les indicateurs de contribution de la formule doivent prendre en charge la répartition. Sinon, un message d'erreur au lieu d'une valeur s'affiche dans le widget sur un tableau de bord.

7. Dans le champ **Méthode de coloration** , indiquez si vous souhaitez classer la faveur en fonction du score, de la modification du score, du pourcentage de changement ou d'une cible d'indicateur.
8. Sélectionnez la couleur qui indique un positif dans le champ **Couleur positive** .
9. Selon la **méthode de coloration**, vous devrez peut-être sélectionner une **couleur négative**
10. **Facultatif :** Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Séries chronologiques	Exécuter une fonction sur les scores pour une période spécifique, telle que l'application d'une somme ou d'une moyenne sur 7 jours. d'être appliqué à l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Trier sur (Optional) Sens de tri	Triez les données dans l'attribut **Trier on** . Ensuite, choisissez si vous souhaitez trier par ordre croissant ou par ordre décroissant. **Remarque :** Le système tente de trier les données en fonction des scores de la dernière tâche de collecte. Si la dernière tâche n'a pas collecté de scores, le paramètre **Trier sur** est ignoré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Combinaison de couleurs	Spectre de couleurs des scores pour toutes les répartitions. Si une seule répartition est affichée, seule la première couleur est utilisée. (Optional) Si vous ne spécifiez pas de combinaison de couleurs, les couleurs définies dans la propriété `glide.ui.chart.default.colors` système s'appliquent. Vous pouvez créer votre propre combinaison de couleurs au lieu d'utiliser une combinaison de couleurs fournie. Pour plus d'informations, consultez Créer une combinaison de couleurs.

11. **Facultatif :** Passez en revue les onglets **Paramètres** et modifiez les paramètres comme vous le souhaitez. Pour plus d'informations, consultez Paramètres supplémentaires pour les widgets de répartition.
12. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Information associée

Modifier un tableau de bord réactif

Analyse des performances widgets sur Service Portal

Regroupement par répartition et filtrage par répartition

Interagir avec les widgets de répartition sur les tableaux de bord

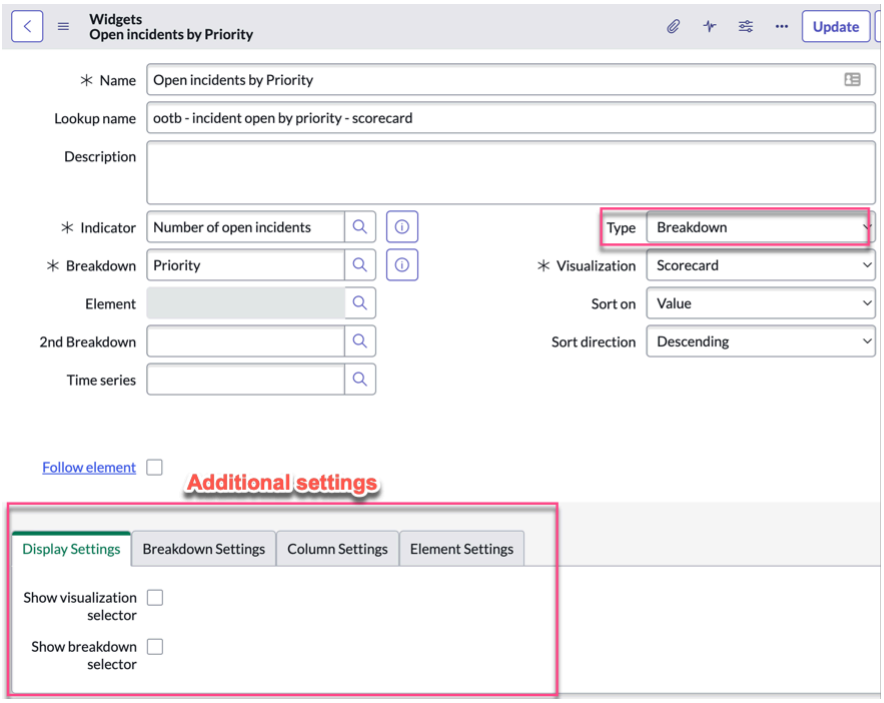
Paramètres supplémentaires pour les widgets de répartition

Les widgets de répartition disposent des paramètres facultatifs suivants pour la plage de dates, l'affichage, la répartition par regroupement et pour le contenu des colonnes. Toutes les options ne sont pas disponibles pour toutes les visualisations.

Les paramètres disponibles dépendent de la visualisation sélectionnée. L'exemple suivant concerne une visualisation de tableau de résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Paramètres de date

Paramètre	Description
Période	Sélectionnez la plage de dates à afficher dans le widget. Plusieurs options s'offrent à vous. • Sélectionnez une plage horaire spécifique. La valeur par défaut est **3 m** (3 mois). • Sélectionnez **le maximum** pour utiliser les scores jusqu'à la date actuelle. • Sélectionnez **entre** , puis renseignez les champs **De** et **À** pour définir une période. Le champ **Période** n'est disponible que si vous sélectionnez **Ligne**, **Colonnes et Total** ou **Colonne empilée** comme **visualisation**
Afficher le sélecteur de dates	Affichez un sélecteur de plage de dates sur le widget qui permet aux utilisateurs de modifier la période sélectionnée lors de l'affichage du widget sur un tableau de bord. **Remarque :** • La sélection d'une plage de dates sur un widget ne met pas à jour la ligne de tendance. • Si vous combinez une agrégation de séries chronologiques telle que SOMME par mois avec un sélecteur de plage de dates, l'utilisateur peut voir une période de plus que prévu. L'instance interprète une période telle que 3 mois comme 0-3 mois et peut afficher quatre mois de scores.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de l'axe

Remarque :
Les paramètres d'axe ne sont pas disponibles lorsque la colonne empilée est la visualisation.

Paramètre	Description
Titre de l'axe Y	Spécifiez un titre à afficher sur l'axe vertical du graphique.
Origine de l'axe Y	Spécifiez le point de départ de la plage de valeurs de l'axe vertical du graphique.
Destination de l'axe Y	Spécifiez le point de terminaison de la plage de valeurs de l'axe vertical du graphique.
Titre du 2e axe Y	Spécifiez un titre secondaire à afficher sur l'axe vertical du graphique.
Origine du 2e axe Y	Spécifiez le point de départ d'une 2e plage de valeurs pour le 2e axe vertical du graphique. Le 2e axe Y peut être utilisé si les scores se déplacent normalement entre une plage limitée, mais que vous disposez de quelques exceptions qui fausseraient autrement le graphique, telles qu'une plage de 40 à 60, à l'exception de 1000.
Destination du 2e axe Y	Spécifiez le point de terminaison d'une 2e plage de valeurs pour le 1e axe vertical du graphique.

Paramètres d'affichage

Paramètre	Description
Inclure la cible	Affichez le score cible, s'il est défini. Ce champ s'affiche uniquement si **le graphique de la période précédente** n'est pas sélectionné.
Inclure les seuils	Affichez des seuils tels qu'un plus haut ou un plus bas historique. Les seuils s'affichent uniquement s'ils ont été définis pour cet indicateur.
Afficher les étiquettes de données	Affichez le score pour chaque partie du graphique, par exemple pour chaque tranche d'un graphique à secteurs.
Inclure la tendance	Affichez le sens de déplacement de l'indicateur. La tendance est affichée dans un mini-graphique sur le tableau de bord.
Inclure les intervalles de confiance	Affichez les intervalles de confiance dans ce graphique. Pour en savoir plus sur le mode de calcul de la bande de confiance, reportez-vous à la section Bandes de confiance des widgets.
Afficher la prévision	Affichez les données de prévision dans le graphique en fonction des données de tendance actuelles. La prévision doit être configurée sur l'indicateur.
Inclure des commentaires	Affichez les commentaires ajoutés aux points de données dans le graphique.
Afficher le sélecteur de visualisation	Affichez une liste de choix sur le widget qui permet aux utilisateurs de modifier la visualisation sélectionnée à partir d'un tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	Remarque : Vous ne pouvez pas sélectionner la visualisation du **tableau croisé dynamique** à partir d'un tableau de bord. Vous devez configurer l'enregistrement du widget pour utiliser cette visualisation.
Afficher le sélecteur de répartition	Affichez une liste de choix sur le widget qui permet aux utilisateurs de modifier la répartition sélectionnée à partir d'un tableau de bord. Il doit y avoir plus d'une répartition disponible pour le widget pour que la liste de choix de répartition apparaisse.
Couleur positive	Lorsque la **visualisation** est **arborescence**, sélectionnez la couleur utilisée pour indiquer un score se déplaçant dans la direction souhaitée, en fonction de la valeur **Direction** de l'indicateur. Si **l'option Couleur basée sur** est définie sur **Cible**, la couleur positive indique les valeurs plus proches de la cible.
Couleur négative	Lorsque la **visualisation** est **arborescente**, sélectionnez la couleur utilisée pour indiquer un score se déplaçant dans la mauvaise direction, en fonction de la valeur **Direction** de l'indicateur. Si **l'option Couleur basée sur** est définie sur **Cible**, la couleur négative indique des valeurs plus éloignées de la cible. Ce champ n'est pas disponible lorsque **l'option Couleur basée sur** a la valeur **Score**.
Afficher la légende	Lorsque la **visualisation** est **arborescence**, sélectionnez cette option pour afficher une légende pour les couleurs positives et négatives.
Inclure les éléments sans données dans la légende	Affiche le nom de la répartition dans la légende du widget même lorsqu'aucun enregistrement ne correspond aux éléments de la répartition.

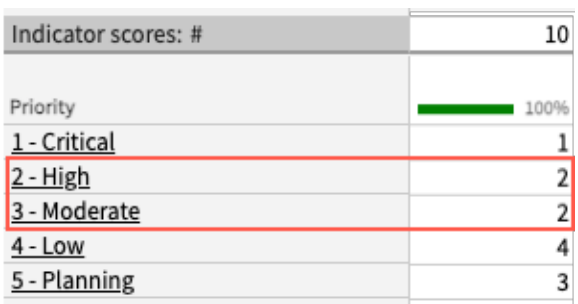
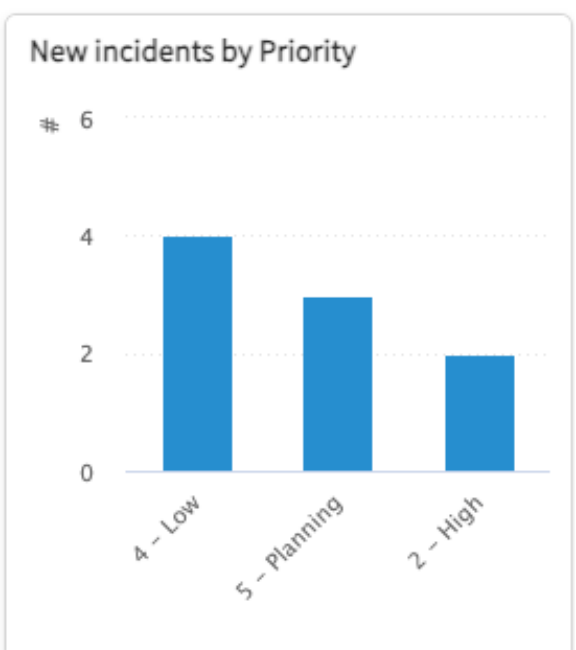
Paramètres de répartition

Paramètre	Description
Répartition sur l'axe des Y	Les widgets de répartition sous forme de tableau croisé dynamique Centre d'analyse affichent les éléments de répartition en tant qu'axe X et les indicateurs en tant qu'axe Y par défaut. Cochez cette case pour afficher les éléments de répartition en tant qu'axe Y et les indicateurs en tant qu'axe X.
Afficher le total	Si vous avez sélectionné **Tableau de résultats** dans le champ **Visualisation** , une ligne supplémentaire peut être incluse dans le graphique de répartition affichant les totaux de toutes les répartitions sélectionnées.
Afficher la barre	Représenter le score de chaque instance par une barre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de l'élément

Paramètre	Description
Filtre d'éléments	Spécifiez si seul un sous-ensemble d'éléments de répartition est disponible pour ce widget. Par défaut, tous les éléments sont disponibles. Par exemple, les éléments de la **priorité** de répartition peuvent être : **Critique**, **Élevée**, **Modérée**, **Faible** ou **Planification**.
Éléments manuels	Les éléments de répartition peuvent être sélectionnés automatiquement ou manuellement. Cochez la case **Éléments manuels** pour afficher la liste connexe **Éléments de widget** pour l'ajout d'éléments. Décochez la case **Éléments manuels** pour utiliser automatiquement les éléments qui appartiennent à la répartition.
Afficher le haut x	Affichez uniquement les éléments avec les x scores les plus élevés, pour rendre le graphique plus facile à lire. En cas d'égalité, le premier élément de la feuille de score est affiché. Par exemple, si vous avez un widget où **Afficher le haut x est égal** à 3 et que la troisième valeur la plus élevée de la répartition des priorités est à égalité entre Élevée et Modérée, le widget affiche Élevée et non Modérée.  

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre	Description
	L'ordre dans lequel la feuille des scores répertorie les éléments dépend de la table contenant les éléments. Par exemple, pour les éléments de la table Choix [sys_choice], cet ordre suit la valeur du champ Séquence. Pour les éléments de la table Groupe [sys_group], l'ordre est alphabétique en fonction du champ Nom. **Remarque :** Les éléments principaux sont sélectionnés à partir des scores les plus récents. Si le widget dispose d'une visualisation en courbes, les éléments principaux sont toujours sélectionnés à partir des scores les plus récents, même si d'autres éléments ont un score moyen plus élevé sur la période indiquée.
Pourcentages	Si vous **sélectionnez Aucun pourcentage**, aucun pourcentage de score n'est affiché pour les instances. Si vous sélectionnez **Pourcentage d'éléments, un pourcentage de score s'affiche** pour chaque instance. Par exemple, 6,4 % du total des incidents sont critiques, 11,8 % sont élevés, etc.

Paramètres de colonne

Paramètre	Description
Score actuel	Affichez le score issu de la dernière collecte de données.
Graphique de tendance	Affichez le sens de déplacement de l'indicateur. La tendance est affichée dans un mini-graphique sur le tableau de bord.
Scores multiples	Ajoute des scores au Centre d'analysefichier . Sélectionnez le nombre de scores supplémentaires à afficher dans **Nombre de périodes**. Sélectionnez la durée de chaque période dans **l'étape Période**. Si le **score actuel** est également sélectionné, la colonne Score est comptée comme la période la plus récente et les périodes N-1 sont ajoutées.
Changement	Affichez le changement par rapport au score précédent.
% variation	Affichez le changement en pourcentage par rapport au score précédent.
Cible	Affichez la cible de l'indicateur si une cible a été définie.
Écart	Affichez la différence entre les scores actuels et cibles. L'écart peut être positif (en se rapprochant de la cible) ou négatif (en s'éloignant de la cible).
% d'écart	Affichez la différence de pourcentage entre les scores actuels et cibles. Le % d'écart peut être positif (se rapprochant de la cible) ou négatif (s'éloignant de la cible).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Derniers paramètres de score

Paramètre	Description
Comparer le score avec	Cet onglet s'affiche lorsque le type de visualisation est Score le plus récent. Sélectionnez le score précédent ou les périodes précédentes. Vous pouvez spécifier n'importe quel nombre de périodes précédentes.

Visuels personnalisés

Configurez des visuels avec des éléments dynamiques pour afficher des informations qui s'appliquent uniquement à la personne qui consulte les visuels sur un tableau de bord, un portail de services ou un canevas de l'espace de travail.

Un visuel peut afficher uniquement les tickets affectés à un agent de support ou le nombre de tâches affectées à l'équipe d'un gestionnaire, par exemple. Lorsque vous accédez à un Centre d'analyse depuis un visuel personnalisé, l'application Centre d'analyse est également personnalisée.

Utilisez des visuels personnalisés pour faire remonter la pression Analyse des performances vers les responsables et les agents de ligne. Il peut être particulièrement utile d'ajouter des widgets avec des visuels personnalisés aux portails de services. Permettez aux gestionnaires qui se connectent à leur portail de voir l'analyse uniquement pour les enregistrements qui appartiennent aux groupes qu'ils possèdent. Permettez aux agents de ligne qui se connectent à leur portail d'afficher l'analyse uniquement pour les enregistrements qui leur appartiennent ou qui appartiennent à l'un de leurs groupes. Analyse des performances est livré avec les filtres d'éléments « Un de mes groupes », « Groupes que je gère » et « Moi » pour vous permettre de créer des visuels personnalisés.

La personnalisation s'applique aux widgets Séries chronologiques, Score et Répartition. Lorsque vous configurez des visuels personnalisés, la personnalisation s'applique partout où le widget apparaît : tableau de bord, page de destination ou Service Portal.

Techniquement, vous pouvez personnaliser un visuel en appliquant un filtre d'élément au widget au lieu de spécifier des éléments de répartition. La personnalisation se fait par l'utilisation d'une condition dynamique sur le filtre, telle que [is (dynamic)] [me].

Remarque :
Les visuels personnalisés s'appliquent uniquement aux répartitions de premier niveau.

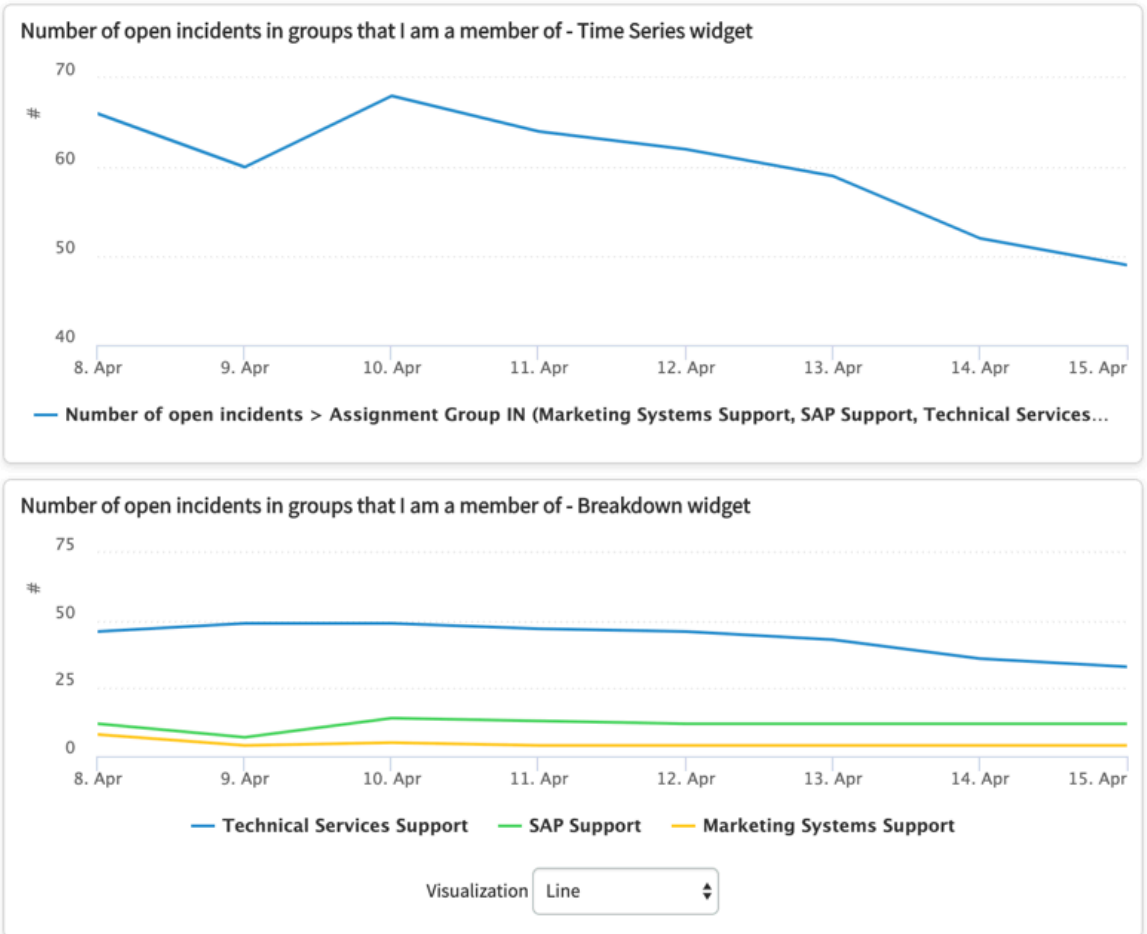
Affichage de plusieurs éléments

Lorsqu'un filtre d'élément renvoie plusieurs éléments, les scores de ces éléments s'affichent sous forme de valeur agrégée sur les widgets Score et Séries chronologiques. Toutefois, ces scores sont affichés séparément dans les widgets de répartition. L'exemple suivant montre un widget Séries chronologiques et un widget Répartition avec les mêmes visuels personnalisés. La visionneuse connectée est membre des groupes Support des services techniques, Support SAP et Support des systèmes marketing. Le widget Séries chronologiques, situé en haut, affiche une vue agrégée de ces groupes, tandis que le widget Répartition situé en dessous affiche une vue distincte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget Séries chronologiques et widget Répartition avec visuels personnalisés

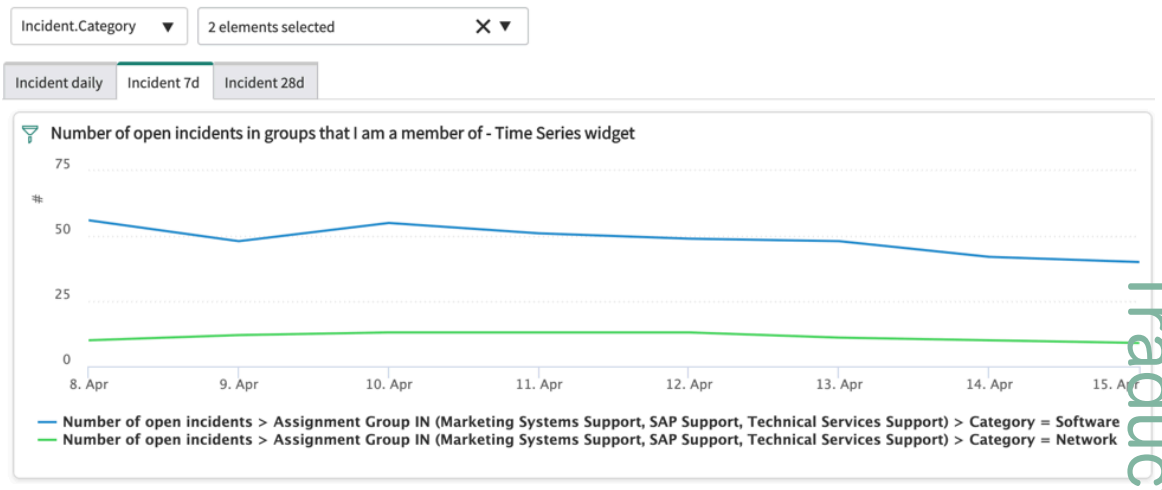


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque vous configurez un widget pour suivre les éléments sur un tableau de bord de répartition, le choix d'une vue **agrégée** ou **séparée** de plusieurs éléments n'affecte pas les visuels personnalisés. Par exemple, le widget de séries chronologiques suivant sur un tableau de bord de répartition est configuré pour afficher plusieurs éléments séparément. Cette configuration s'applique aux éléments de la répartition Catégorie sur le tableau de bord. Toutefois, le widget affiche toujours les éléments du groupe d'affectation à partir du visuel personnalisé sous forme d'agrégat.

Widget avec visuel personnalisé sur le tableau de bord de répartition



Pour plus d'informations, consultez Configurer les widgets pour les tableaux de bord de répartition.

Configurer un widget avec des visuels personnalisés

Les visuels personnalisés vous permettent de partager les informations les plus pertinentes pour la personne qui les utilise sur un tableau de bord ou un canevas. Vous personnalisez les visuels d'un widget en appliquant un filtre d'élément.

Avant de commencer

Remarque :
Les visuels personnalisés s'appliquent uniquement aux répartitions de premier niveau.

Rôle requis : pa_admin, pa_power_user

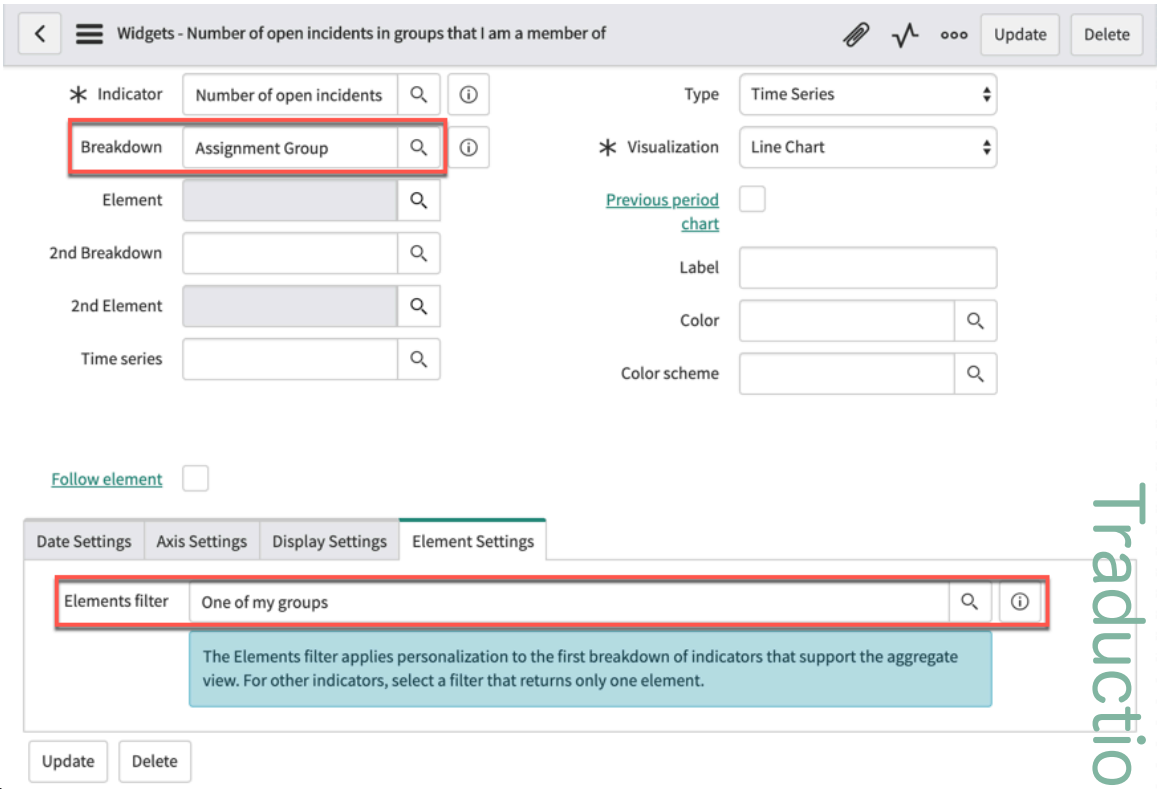
Procédure

1. Créez un ou plusieurs filtres d'éléments de répartition avec une condition dynamique, tels que [is (dynamic)] [me].
   Avant de créer un filtre d'élément, vérifiez si vous pouvez utiliser un filtre existant.
2. Accédez à la **Analyse des performances** > **Widgets**.
3. Sélectionnez le widget que vous souhaitez personnaliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sur le formulaire Widget, sélectionnez la répartition qui s'applique à la personnalisation, telle que Affecté à ou Groupe



d'affectation.

5. Dans l'onglet Paramètres d'élément, cliquez sur la loupe pour sélectionner le filtre Éléments qui s'applique à la répartition et personnalise le widget.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Sur un tableau de bord, un portail de services ou un canevas doté de ce widget, le widget affiche les éléments de répartition filtrés pour la visionneuse.

Exemple de visuels personnalisés

Pour personnaliser un visuel, créez un filtre d'élément et configurez un widget Performance Analytics avec le même filtre. Dans cet exemple, vous créez un filtre pour afficher uniquement les incidents qui appartiennent à l'utilisateur, puis vous configurez un widget de score avec le filtre que vous créez.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin, pa_power_user

Les filtres d'éléments sont persistants. Une fois que vous avez créé un filtre d'élément, vous pouvez l'appliquer à plusieurs visuels.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cet exemple, vous créez un filtre d'élément qui utilise la source de répartition `Users.Active` pour filtrer sur l'utilisateur qui consulte un widget. Ensuite, vous configurez le widget pour qu'il utilise le nouveau filtre d'élément, puis vous affichez le widget sur un tableau de bord.

Traduction automatique

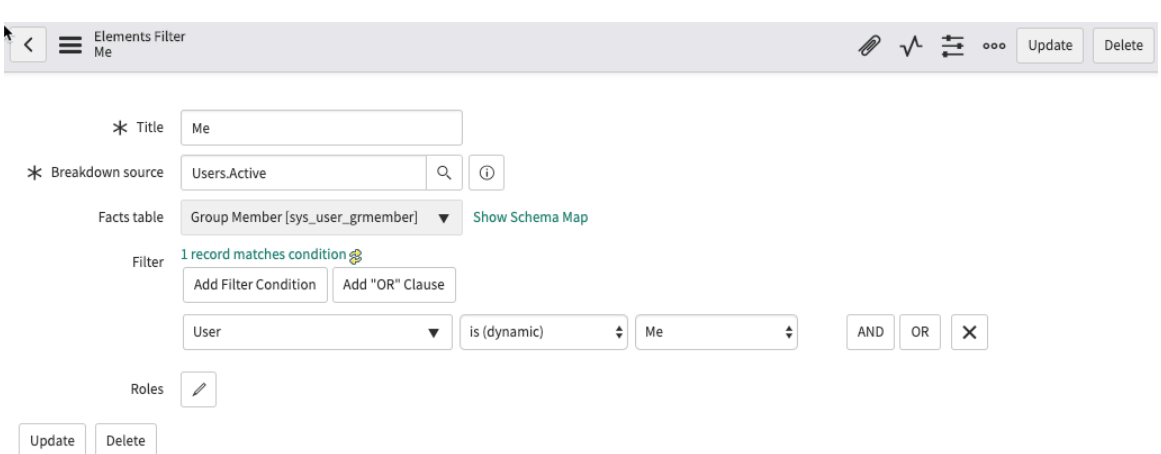
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Filtres d'éléments** et créez un nouveau filtre d'éléments avec les détails de la table Champs de filtre d'élément.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un filtre d'éléments.

Champs de filtres d'éléments

Champ	Description
Source de répartition	Cliquez sur la loupe et choisissez Users.Active. Le filtre d'éléments est disponible pour toutes les répartitions basées sur cette source de répartition.
Table des faits	Choisissez la table des faits de source de répartition. La table de faits pour Users.Active est **Membre du groupe [sys_user_grmember].**
Filtre	Spécifiez les conditions de filtre pour limiter les éléments disponibles. Seuls les éléments qui remplissent ces conditions s'affichent lorsque vous appliquez ce filtre d'élément. Pour ce filtre d'élément, spécifiez [User][is (dynamic)][Me]. Pour Visuels personnalisés, l'opérateur dans la condition de filtre doit être [is (dynamic)].
Rôles	Sélectionnez tous les rôles dont un utilisateur doit disposer pour sélectionner cet élément de filtre sur un formulaire de widget. Un utilisateur doit disposer au minimum de l'un des rôles spécifiés. Si aucun rôle n'est spécifié, tous les utilisateurs autorisés à modifier un widget Analyse des performances peuvent ajouter ce filtre d'élément. Pour cet exemple, nous ne voulons pas limiter qui peut sélectionner le filtre.



2. Créez un widget de score avec les détails de la table des champs de widget.
   Pour plus d'informations, consultez Widgets de Performance Analytics. Il est important de savoir que le filtre d'éléments s'applique à la répartition de premier niveau de l'indicateur.

Champs de widget

Champ	Description
Nom	Mes incidents ouverts
Indicateur	Nombre d'incidents ouverts
Répartition	Sélectionnez Affecté à. Si cette répartition n'est pas disponible, ajoutez-la à l'indicateur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Affecter et mapper des répartitions.
Type	Score

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

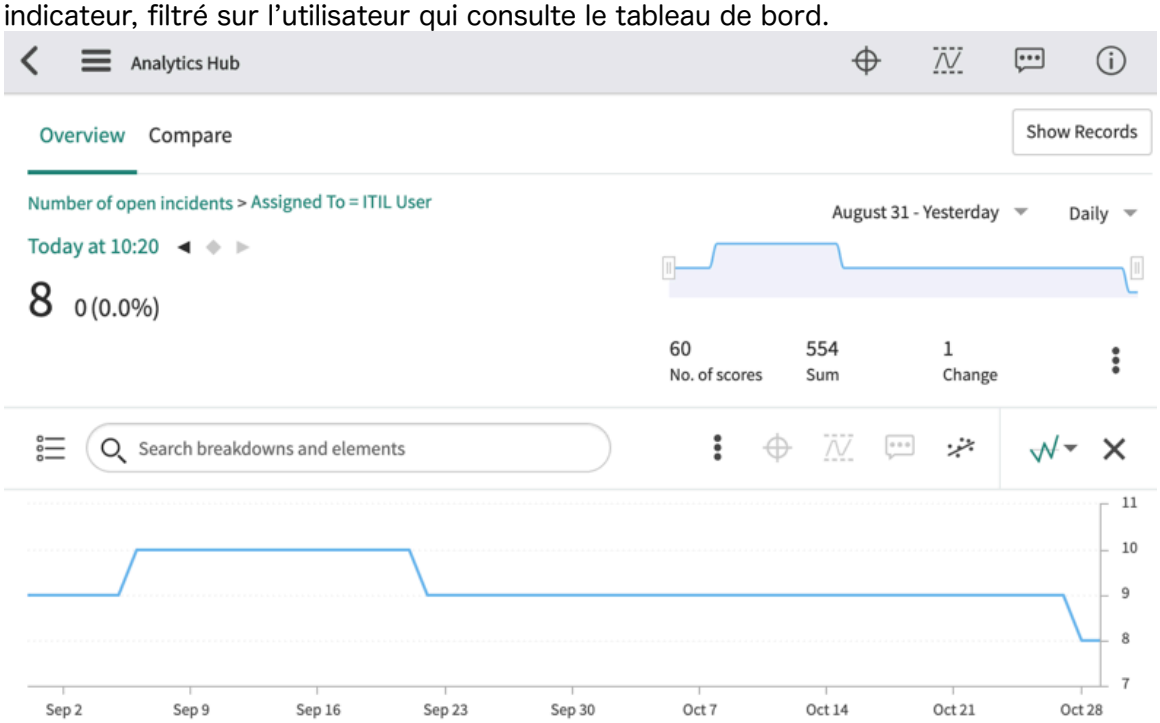
Champ	Description
Visualisation	Dernier score

3. Dans l'onglet **Paramètres d'élément** du widget, sélectionnez Moi, le filtre Éléments que vous avez créé à l'étape 1.
   Les utilisateurs qui peuvent afficher le widget Mes incidents ouverts ne voient le score que des incidents qui leur sont affectés.
4. Ajoutez le widget Mes incidents ouverts à un tableau de bord.

Que faire ensuite

Connectez-vous en tant qu'utilisateur à qui des incidents sont affectés et ouvrez un tableau de bord avec le widget Mes incidents ouverts. Le widget Mes incidents ouverts affiche le score uniquement pour les incidents affectés à cet utilisateur.

Cliquez sur le score pour ouvrir le centre d'analyse de cet indicateur, filtré sur l'utilisateur qui consulte le tableau de bord.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une visualisation de carte thermique dans un widget de tableau croisé dynamique

Pour regrouper les scores d'un indicateur par deux répartitions, utilisez une visualisation de carte thermique dans un widget de tableau croisé dynamique.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user ou admin

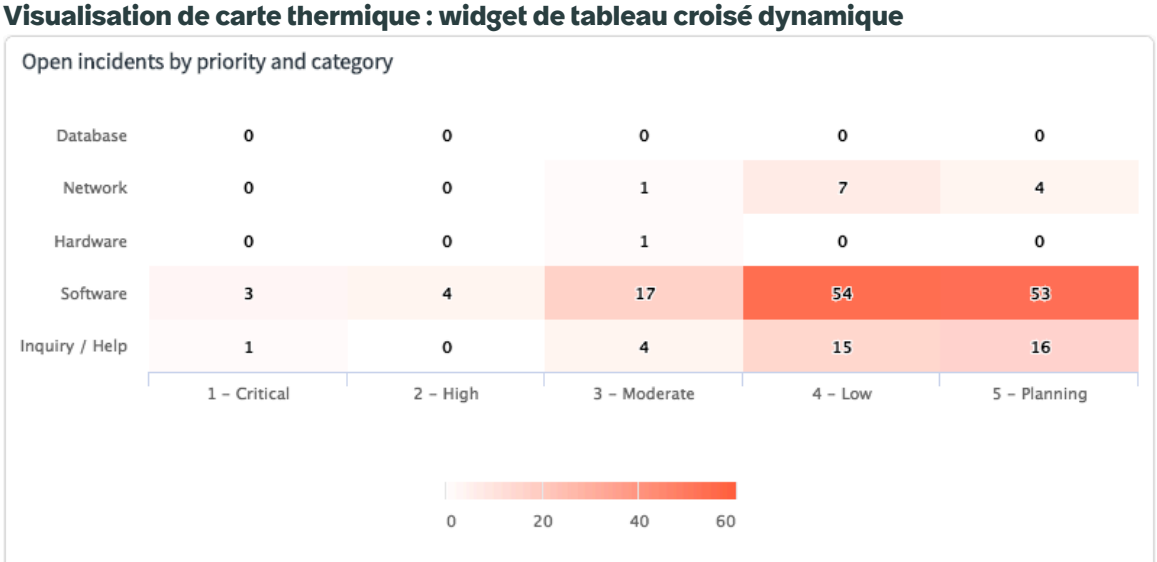
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous souhaitez appliquer deux répartitions à un indicateur, créez un widget de tableau croisé dynamique dont les répartitions constituent les deux axes du tableau croisé dynamique. Les cartes thermiques, qui utilisent un dégradé de couleurs pour mettre en évidence lorsque les deux scores sont élevés, sont la seule visualisation disponible pour les widgets de tableau croisé dynamique.

Remarque :

- Widgets du tableau croisé dynamique ne prennent pas en charge la fonction **Suivre l'élément**. Les répartitions de tableau de bord ne peuvent pas s'appliquer à ces widgets.
- Les cartes thermiques ne peuvent pas afficher plus de 1 000 cellules. Si le nombre total d'éléments des deux répartitions est supérieur à 1 000, la carte thermique n'apparaît pas.

Visualisation de carte thermique : widget de tableau croisé dynamique



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
4. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Tableau croisé dynamique**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
5. Dans le champ **Visualization (Visualisation**), sélectionnez **Heatmap (Carte thermique**).
6. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur que vous souhaitez décomposer.
7. Dans le champ **Répartition** , sélectionnez la répartition comme axe X.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans le champ **2e répartition** , sélectionnez la répartition comme axe Y.
9. **Facultatif :** Dans les **paramètres d'affichage**, définissez la combinaison de couleurs et indiquez si vous souhaitez afficher les étiquettes de données et la légende.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour afficher le widget, ajoutez-le à un tableau de bord ou à un portail.

Analyse de texte et widgets de texte

L'analyse de texte révèle toutes les tendances qui existent dans les champs de texte saisis par l'utilisateur.

L'analyse de texte fournit des outils visuels pour analyser le texte que les utilisateurs saisissent dans les formulaires. Les avantages possibles de ces analyses comprennent l'alerte précoce des points faibles des clients, la divulgation des activités frauduleuses et l'extraction de certaines entités ou concepts qui se regroupent dans les ventes, les rapports d'incidents, etc. Les informations utiles contenues dans ces données qualitatives non structurées peuvent être cachées à d'autres outils.

Remarque :
L'analyse de texte n'est disponible qu'avec une licence Analyse des performances.

L'analyse de texte commence par l'indexation du texte. L'indexation de texte est définie sur les sources d'indicateurs, afin de permettre la réutilisation d'une configuration d'index unique par de nombreux indicateurs.

Lorsque vous configurez l'analyse de texte, vous choisissez :

- Quels champs d'une source d'indicateur indexer.
- Les indicateurs auxquels appliquer une configuration d'index de texte.
- Quels mots vides exclure de l'analyse.
- Quelles sont les phrases à rechercher, en plus des mots simples.
- Mots clés pour le filtrage par défaut.

Lorsque vous avez configuré l'analyse de texte, créez un widget pour visualiser le texte et incluez le widget dans un tableau de bord.

La vidéo suivante vous guide tout au long du processus de configuration et d'affichage de l'analyse de texte :

Comment créer un widget cloud de mots d'analyse de texte Performance Analytics, qui analyse des données non structurées ou qualitatives. Découvrez également comment configurer et collecter des données pour les widgets d'analyse de texte.

Configurer l'analyse de texte

Sélectionnez les champs de texte à analyser et les indicateurs à analyser.

Avant de commencer

L'analyse de texte repose sur des étapes spécifiques dans les travaux de collecte de données. Le paramètre **Collecter** dans les tâches pertinentes doit être défini pour collecter l'analyse de texte. Une tâche est pertinente si elle collecte des données pour les mêmes indicateurs qui font l'objet d'une analyse de texte. Consultez Créer ou planifier une tâche de collecte de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

En ce qui concerne Domain Separation : pour collecter des analyses de texte pour des domaines spécifiques, configurez l'analyse de texte pour chacun de ces domaines. Sur la tâche de collecte pour chaque domaine, spécifiez une **fonction Exécuter en tant qu'utilisateur** ayant accès à ce domaine. Ne spécifiez pas de configuration de domaine pour la tâche de collecte. Pour plus d'informations, consultez Approches de Performance Analytics avec Domain Separation. Vous utilisez une approche hybride.

Rôle requis : pa_power_user ou pa_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse de texte** > **Configuration**.
   - Pour créer une nouvelle configuration d'analyse de texte, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration d'analyse de texte existante, sélectionnez l'icône d'information dans cette ligne, puis sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**. Sélectionnez le nom de la source d'indicateur pour ouvrir l'enregistrement de cette source d'indicateur, et non la configuration de l'analyse de texte.
2. Sélectionnez la **source de l'indicateur** dont vous souhaitez analyser le texte d'entrée.
3. Déverrouillez **les champs à analyser** et sélectionnez les champs dont vous souhaitez analyser le texte d'entrée.
   Vous devez sélectionner au moins un champ. Habituellement, vous souhaitez inclure le champ **Brève description** .

   Vous ne pouvez pas sélectionner les champs suivants :
   - Champs de type « remontée pas à pas »
   - Champs de texte traduit
   - Tout autre champ avec un type autre que chaîne
4. **Facultatif :** Sélectionnez **Utiliser les mots vides du système** pour inclure les mots vides Zing. Sélectionné par défaut. Les mots vides globaux Zing s'appliquent à la source de l'indicateur. Si vous n'utilisez pas les mots vides Zing, vous devez sélectionner vous-même tous les mots vides.
5. Enregistrez la configuration des index de texte.
   La liste connexe **Indicateurs** s'affiche en bas du formulaire.
6. Dans la liste **Indicateurs** , cliquez sur **Modifier** et sélectionnez les indicateurs à analyser.
7. Exécutez une tâche de collecte de données historiques pertinente pour collecter les données initiales.
   Vous pouvez exécuter une tâche à partir de ce formulaire, ou vous devrez peut-être exécuter une tâche de collecte de données historiques. Consultez la rubrique suivante pour en savoir plus.

Information associée

Zing supprime les mots vides des requêtes

Collecter les données initiales d'analyse de texte

Lorsque vous configurez l'analyse de texte pour une source d'indicateur, aucune donnée n'est disponible tant qu'une tâche de collecte de données appropriée n'est pas exécutée. Si vous avez récemment créé une configuration d'analyse de texte, exécutez une tâche de collecte spéciale. Si vous avez ajouté des indicateurs à une configuration d'analyse de texte existante, exécutez une tâche de collecte de données historiques pour collecter uniquement des analyses de texte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_power_user ou admin

Procédure

- Dans le formulaire **Champs de configuration** , si le bouton est disponible en regard de **Enregistrer**, **Mettre à jour** et **Supprimer**, cliquez sur **Exécuter la collecte d'historique**.
  Ce bouton lance une tâche historique à usage unique qui collecte uniquement les index de texte. Elle n'est disponible que lorsque vous créez une configuration d'analyse de texte.

  Cette tâche collecte des données pour une période égale à la période la plus courte pour laquelle il existe des données pour l'un des indicateurs de l'analyse. Par exemple, si vous exécutez une analyse de texte sur cinq indicateurs et que vous disposez d'une année de données pour quatre d'entre eux, mais de seulement quatre mois de données pour le cinquième, quatre mois d'analyse de texte sont collectés pour les cinq indicateurs.

- Si vous avez ajouté un indicateur à une configuration d'analyse de texte existante, configurez et exécutez une tâche de collecte de données d'historique.

1. Accédez à la **Collecte de données** > **Tâches**.

2. Créez ou modifiez une tâche de collecte de données historiques comme décrit dans , avec Créer ou planifier une tâche de collecte de donnéesles caractéristiques suivantes :
   - Définissez le paramètre Collect job (**Tâche de collecte**) uniquement sur **Index de texte (Index de texte**).
   - Définissez le paramètre **Exécuter** la tâche sur **Sur demande**.
   - Définissez les valeurs **Début relatif**, **Intervalle de début relatif**, **Fin relative** et **Intervalle de fin relative** appropriées pour les indicateurs pour lesquels vous effectuez l'analyse de texte.
   - Assurez-vous que les indicateurs pour lesquels vous effectuez l'analyse de texte correspondent aux indicateurs de la tâche de collecte.

3. Exécutez la tâche.

Que faire ensuite
Maintenant que l'analyse de texte est configurée et que les données initiales sont collectées, vous pouvez créer des widgets d'analyse de texte pour les indicateurs sélectionnés. Envisagez de définir d'abord des mots vides d'analyse de texte. Ces mots vides et les mots vides Zing peuvent s'appliquer.

Sélectionner les mots vides d'analyse de texte

Sélectionnez les mots à exclure de l'analyse de texte. Vous pouvez exclure des mots au niveau de la source ou de l'indicateur.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_analyst ou pa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Sélectionnez les mots vides à appliquer soit à la source de l'indicateur, soit au niveau de l'indicateur. Si vous sélectionnez des mots vides pour un indicateur, vous pouvez filtrer les scores auxquels les mots vides s'appliquent par répartition et par élément de répartition. Si vous sélectionnez des mots vides comme source d'indicateur, vous les excluez de la collecte de données, ce qui réduit l'index.

Par défaut, les mots vides globaux Zing s'appliquent en plus des mots vides que vous sélectionnez dans ce formulaire. Vous pouvez désactiver ce comportement dans la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

configuration de l'index de texte. Pour trouver la liste des mots vides actuels, naviguez sur votre instance jusqu'à **Définition du système** > **Mots vides d'index de texte**.

Procédure

1. Accédez à la **Analyse de texte** > **Mots vides** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Indicateur** ou **Source d'indicateur**.
   Si vous spécifiez un indicateur, vous pouvez filtrer le texte selon un ou deux niveaux de répartition.

   Lorsque cela est spécifié sur la source de l'indicateur, les mots vides sont supprimés de la collecte de données pour que l'index reste léger. Toutefois, vous ne pouvez pas réintégrer immédiatement ces mots vides dans le widget en les supprimant du champ **Mots vides** . Ils n'apparaissent qu'à la collecte de données suivante.

   Les mots vides spécifiés sur l'indicateur restent dans l'index. Ces mots vides peuvent être renvoyés immédiatement dans le widget en les supprimant de la liste **Mots vides** , mais la taille de l'index peut affecter les performances.
3. Sélectionnez **l'indicateur** ou la source de **l'indicateur** à laquelle appliquer les mots vides.
4. **Facultatif :** Pour filtrer le texte par répartition, sélectionnez des valeurs dans les champs **Répartition** et Premier **élément** .
   Si vous sélectionnez une répartition mais pas un élément, le widget analyse uniquement le texte qui n'est associé à aucun élément de cette répartition.
5. **Facultatif :** Si vous avez sélectionné une répartition et que vous souhaitez filtrer le texte par une deuxième répartition, sélectionnez des valeurs dans les champs **2e répartition** et deuxième **élément** .
6. Dans le champ **Mots vides** , saisissez une liste de mots séparés par des virgules à exclure de l'analyse de texte.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Texte de recherche pour les expressions

Vous pouvez spécifier des expressions que l'analyse de texte recherche, au lieu de rechercher uniquement les mots individuels les plus fréquents.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_analyst, pa_power_user ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse de texte** > **Expressions** et cliquez sur **Nouveau**.
   Pour modifier un formulaire d'expressions d'index de texte existant, cliquez sur l'icône d'information de ce formulaire, puis sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** dans la fenêtre d'aperçu.
2. Sélectionnez **l'indicateur** pour lequel vous souhaitez rechercher des expressions.
   L'analyse de texte doit être configurée pour cet indicateur.
3. **Facultatif :** Dans les champs **Répartition** et **Élément** , vous pouvez filtrer les enregistrements recherchés pour les expressions.
   Spécifiez à la fois une répartition et un élément. Vous pouvez filtrer sur un deuxième niveau en remplissant les champs **Répartition** et **Élément** de niveau 2.
4. Saisissez une série d'expressions séparées par des virgules dans le champ **Phrases** .
   Par exemple, saisissez « impossible d'accès, je ne vois pas ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Lorsque vous incluez un widget de texte pour cet indicateur dans un tableau de bord, les expressions spécifiées apparaissent dans la ligne de tendance.

Widget de texte avec les expressions « ne pas voir » et « impossible d'accéder »

Créer un widget de texte

Pour aider les analystes à visualiser n'importe quel modèle dans le texte saisi par l'utilisateur dans un indicateur, créez une visualisation du cloud de mots dans un widget de texte.

Avant de commencer

L'indexation de texte doit être configurée pour la source d'indicateur pertinente, et cette configuration doit inclure l'indicateur pertinent.

L'analyse de texte n'est disponible qu'avec la version sous licence de Analyse des performances.

Rôle requis : pa_power_user ou admin

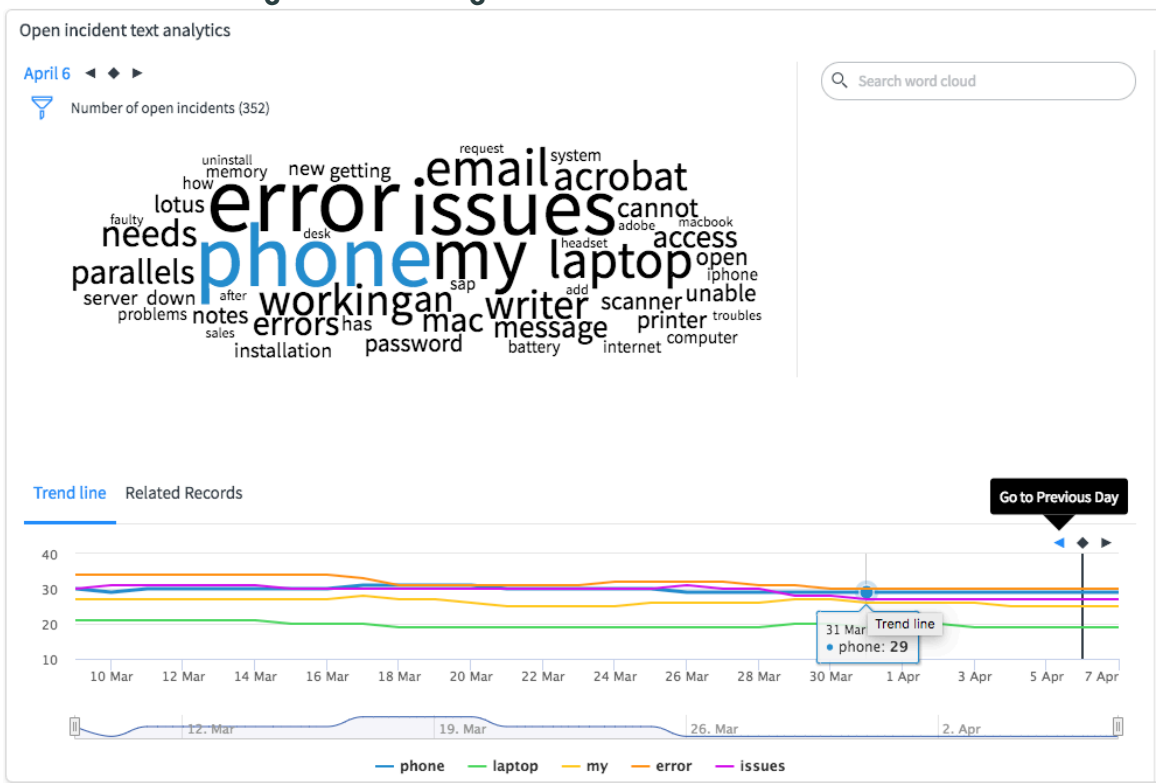
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le widget Texte fournit un nuage de mots pour visualiser la fréquence des mots et des phrases.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisation du nuage de mots : widget de texte



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , donnez au widget un nom qui reflète les informations affichées.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Texte**.
   Si vous modifiez la valeur du **champ Type** après avoir rempli d'autres champs, ces champs sont effacés.
   Le nuage de mots est automatiquement sélectionné comme **visualisation**.
4. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez l'indicateur principal pour lequel vous souhaitez analyser le texte.
5. **Facultatif :** Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Répartition et Élément	Seul le texte associé à l'élément spécifié de la répartition spécifiée est analysé. Sélectionnez les valeurs pour **Répartition** et **Élément**. Dans le cas contraire, seul le texte qui n'est associé à aucun élément de la répartition s'affiche.
2e répartition et élément	Explorez jusqu'à un deuxième niveau de répartition et d'élément, si une répartition et un élément de premier niveau ont été spécifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ○ Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** . ○ **L'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.

6. Pour que le widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

      La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une deuxième répartition et un deuxième élément sur le widget.

   b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
   Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

      (Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

      Remarque :
      L'observateur d'enregistrements n'est pas pris en charge sur les widgets de score lorsque plusieurs éléments sont sélectionnés sur un tableau de bord de répartition. Dans ce cas, le temps réel est actualisé uniquement lors de l'actualisation de la page.

   Pour plus d'informations, consultez Configurer les widgets pour les tableaux de bord de répartition.

7. Définissez la valeur limite, qui filtre les mots et expressions affichés dans le widget en fonction de la fréquence d'un mot ou d'une expression dans le champ :

   a. Dans le champ **Seuil** , indiquez si la valeur seuil est un nombre numérique ou un pourcentage relatif.

      - **Le nombre** est le nombre d'occurrences d'un mot ou d'une expression dans le champ. Par exemple, si les paramètres de seuil sont [[Count][Greater than or equal to][10]], le widget affiche uniquement les mots et les phrases qui apparaissent dix fois ou plus.
      - **Le pourcentage** fait référence au pourcentage d'occurrences de tous les mots du champ qui sont des occurrences du mot ou de la phrase. Par exemple, s'il y a 30

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

occurrences au total de tous les mots dans le champ et que les paramètres de seuil sont [[Pourcentage][Supérieur ou égal à][10]], le widget affiche uniquement les mots ou expressions qui apparaissent trois fois ou plus.

b. Dans le champ **Conditions de seuil** , indiquez si la valeur seuil est un minimum ou un maximum.

- **Supérieur ou égal à permet au** widget d'afficher un mot ou une expression s'il est au moins aussi courant que la valeur limite.
- **Inférieur ou égal à permet au** widget d'afficher un mot ou une expression s'il n'est pas plus fréquent que la valeur limite.

c. Dans le champ **Valeur limite** , spécifiez une valeur entière.

8. Facultatif : Définissez les paramètres d'affichage restants.

Champ	Description
Champ par défaut	Si plusieurs champs sont sélectionnés dans la configuration de l'index de texte, ce champ s'affiche par défaut.
Nombre maximum de mots	Nombre maximal de mots à afficher dans le cloud de mots
Nombre maximal de courbes de tendance	Nombre maximal de courbes de tendance à afficher sous le cloud de mots

Que faire ensuite

- Ajoutez le widget à un tableau de bord.
- L'administrateur ou le propriétaire du tableau de bord partage le tableau de bord contenant le widget avec ces utilisateurs.
- L'analyse de texte utilise des étapes spéciales dans le travail de collecte de données. Si aucune donnée n'est disponible pour le widget, vérifiez que la tâche de collecte de données pertinente a été exécutée et que la tâche collecte des index de texte. Consultez Collecter les données initiales d'analyse de texte.
- Filtrez le cloud de mots par mots-clés.

Enregistrer des mots clés pour l'analyse de texte

Vous pouvez enregistrer des mots-clés qui filtreront toujours un widget d'analyse de texte. Vous pouvez les enregistrer directement sur le widget d'un tableau de bord, en choisissant parmi les mots du cloud de mots. Vous pouvez également créer ou modifier un enregistrement des mots-clés enregistrés.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_analyst ou admin

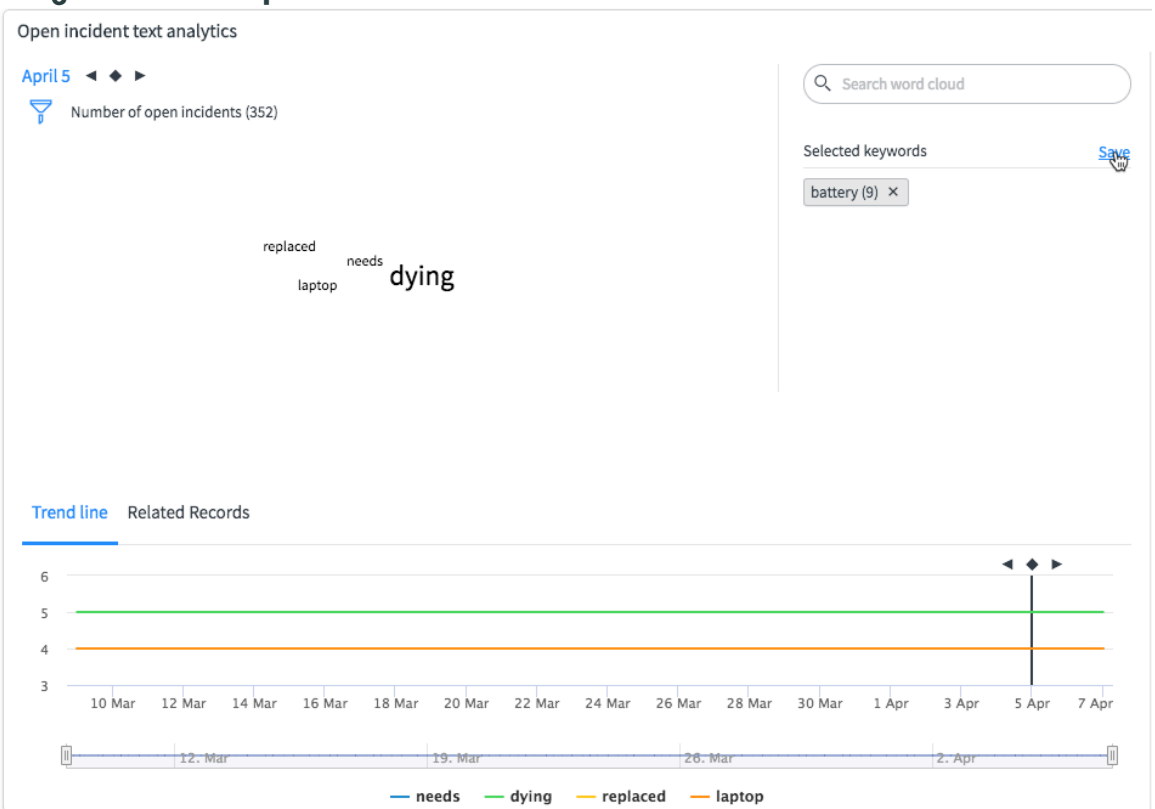
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour filtrer un nuage de mots par mots-clés, cliquez sur les mots dans le cloud. Vous pouvez enregistrer une liste de mots-clés, qui sera utilisée chaque fois que quelqu'un consultera le widget. Chaque liste de mots clés s'applique à une combinaison de répartition et d'élément pour l'indicateur dans un widget. Dans l'exemple suivant, le mot « batterie » a été spécifié comme mot-clé. Si vous cliquez sur **Enregistrer**, tous les utilisateurs verront ce widget filtré par « batterie ». Toute personne disposant des rôles requis peut supprimer les mots clés enregistrés ultérieurement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nuage de mots filtré par le mot-clé « batterie »



Vous pouvez également créer ou modifier l'enregistrement dans lequel les mots clés sont enregistrés. Cette approche ne limite pas votre sélection aux mots-clés qui sont déjà apparus dans le nuage de mots.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse de texte** > **Mots clés** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Widget** , spécifiez le widget auquel les mots clés s'appliquent.
3. Dans le champ **Indicateur** , spécifiez l'indicateur auquel les mots clés s'appliquent.
4. Dans le champ **Champ** , sélectionnez le champ d'indicateur auquel les mots clés s'appliquent.
5. **Facultatif :** Dans les champs **Répartition** et **Élément** , vous pouvez filtrer les enregistrements auxquels les mots clés s'appliquent par un élément de répartition.
   Spécifiez à la fois une répartition et un élément. Vous pouvez filtrer sur un deuxième niveau en remplissant les champs **Répartition** et **Élément** de niveau 2.

   Si vous spécifiez une combinaison de répartition et d'élément, les mots clés s'appliquent uniquement lorsque cette combinaison est sélectionnée dans le widget. Si vous ne spécifiez pas de combinaison de répartition et d'élément, les mots clés s'appliquent à toutes les combinaisons de répartition et d'éléments pour lesquelles aucun mot clé n'a été sélectionné.
6. Dans le champ **Mots clés** , entrez une liste de mots clés séparés par des virgules.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Surveiller un workflow à l'aide d'un widget de processus de la console

Un widget de processus de la console est un ensemble d'indicateurs qui racontent une histoire. Le widget vous permet d'analyser plusieurs facettes de plusieurs indicateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sur un seul écran sans exploration vers le bas. Ce widget est utile lorsque vous souhaitez surveiller un processus ou un service qui possède un workflow.

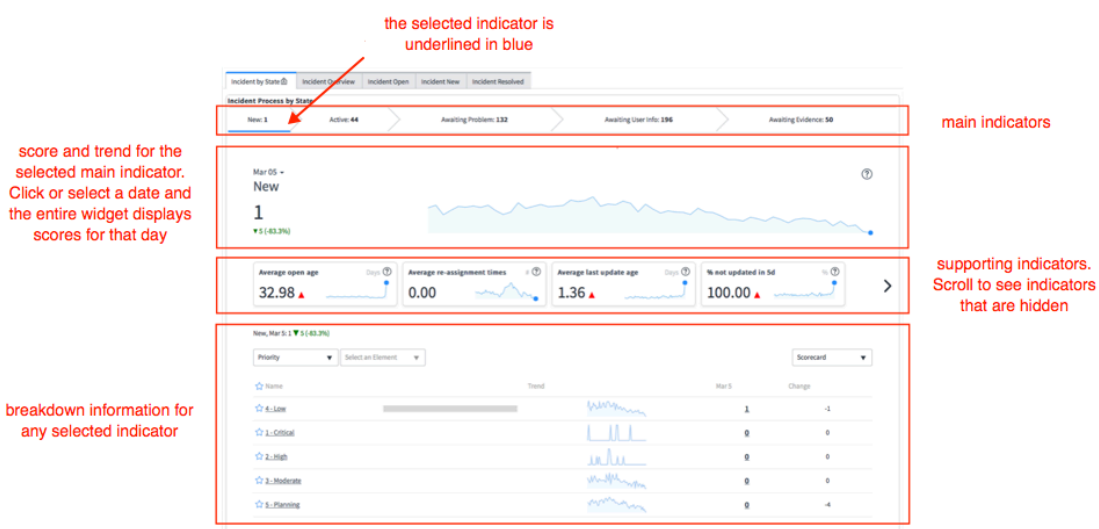
Vous choisissez les indicateurs principaux en haut du widget. En option, chaque indicateur principal peut avoir un ensemble unique d'indicateurs de support.

Le widget comporte quatre sections interconnectées qui se mettent à jour de manière dynamique. Par exemple, lorsque vous cliquez sur un indicateur principal, son score, sa tendance, ses indicateurs de support et ses informations de répartition s'affichent. Cliquez ou sélectionnez une date sur n'importe quelle visualisation et l'ensemble du widget affiche les données pour ce jour.

Remarque :

- Si les scores en temps réel sont pris en charge pour l'indicateur principal et ses répartitions appliquées, vous pouvez afficher les scores en temps réel. Pour afficher les scores en temps réel, sélectionnez **Temps réel** dans le sélecteur de date. Les scores en temps réel ne sont affichés que dans le volet supérieur de la console. Pour plus d'informations, consultez Scores en temps réel.
- L'intervalle de temps que le widget affiche pour chaque tendance de score dépend de la fréquence de l'indicateur. Les intervalles de temps sont les suivants : 60 jours pour les quotidiens, un an pour les hebdomadaires et mensuels, trois ans pour les trimestres et 12 ans pour les annuels. Vous ne pouvez pas définir cet intervalle de temps. Toutefois, l'application d'une agrégation de séries chronologiques dans le widget modifie l'intervalle de temps en conséquence.

Widget de processus de la console



La section inférieure du widget de processus de la console affiche les répartitions disponibles ou les enregistrements collectés pour l'indicateur sélectionné. Cliquez sur les **onglets Répartitions** ou **Enregistrements** pour afficher l'un ou l'autre. Si vous sélectionnez un indicateur de support qui spécifie un agrégat, comme l'âge moyen des incidents ouverts, l'onglet **Enregistrements** est masqué.

Lorsque vous créez un widget de console, vous choisissez uniquement les indicateurs principaux et les indicateurs de support. Les sections de score, de tendance et de répartition du widget sont automatiquement configurées et ne peuvent pas être modifiées. Toutefois, vous pouvez modifier l'ordre et l'apparence des indicateurs sur le widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un widget de processus de la console

Créez un widget de console pour surveiller un processus à l'aide de plusieurs indicateurs.

Avant de commencer

- Familiarisez-vous avec la structure du widget de la console
- Décidez des indicateurs principaux et des indicateurs complémentaires à inclure
- Rôle requis : pa_admin, pa_power_user ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyses de performance** > **Widgets** et cliquez sur **Nouveau**.
   Un nouvel enregistrement de widget s'affiche.
2. **Nommez** le widget.
3. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Console**.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe Indicateurs de widgets principaux s'affiche.
5. Ajoutez un indicateur principal au widget de la console.
   Les indicateurs principaux apparaissent en haut du widget. Le nombre maximal d'indicateurs que vous pouvez ajouter est spécifié dans com.snc.pa.widget.max_widget_indicators. Le nombre maximal par défaut d'indicateurs de widget est de sept.

   a. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Indicateurs de widgets principaux.

   b. Sélectionnez un **indicateur**.

   c. Définissez **l'ordre** pour définir l'emplacement d'affichage de l'indicateur (de gauche à droite).

   d. Renseignez d'autres champs, le cas échéant.

Options de configuration d'indicateurs supplémentaires

Champ	Description
Répartition et Élément	Un élément de répartition filtre les données qui apparaissent dans l'indicateur. Si vous sélectionnez une répartition, vous devez sélectionner un élément. Par exemple, si votre indicateur est **Nombre d'incidents ouverts** et que vous sélectionnez **Répartition** pour **l'état** et **Actif** pour **l'élément**, seuls les scores des incidents à l'état actif sont inclus dans le widget.
2e répartition et élément	Ajoute un deuxième élément de répartition qui filtre les données qui apparaissent dans l'indicateur. Si vous sélectionnez une 2e répartition, vous devez sélectionner un élément. Par exemple, imaginons que votre indicateur soit **Nombre d'incidents ouverts** et les premiers filtres de répartition pour l'état actif. Vous sélectionnez ensuite **Catégorie** pour **la 2e répartition** et **Logiciel** pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	l'élément. L'indicateur affichera désormais uniquement les scores des incidents ouverts actifs et dans la catégorie logicielle.
Séries chronologiques	Ajoute la période spécifiée et l'agrégation à la visualisation de tendance du widget. **Remarque :** Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Suivre l'élément	Spécifie qu'un élément de répartition appliqué au tableau de bord dans lequel le widget est ajouté s'applique également à l'indicateur. Si vous spécifiez une 2e répartition, l'élément Suivre est ignoré.
Répartition suivie	Spécifie que seule cette répartition s'applique à l'indicateur en tant **qu'élément Suivre**. Toutes les autres répartitions appliquées à un tableau de bord dans lequel le widget a été ajouté seront ignorées. Si vous ne spécifiez pas de **répartition suivie,** toutes les répartitions appliquées au tableau de bord s'appliqueront à l'indicateur.
Étiquette	Spécifie le nom de l'indicateur sur le widget. Si vous ne spécifiez pas d'étiquette, le nom de l'indicateur est utilisé.

e. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
La liste des indicateurs de widgets de support s'affiche.

6. Facultatif : Ajoutez des indicateurs de support.
Lorsque vous cliquez sur un indicateur principal, ses indicateurs de support s'affichent au milieu du widget. Vous pouvez ajouter un nombre illimité d'indicateurs de support.

a. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Indicateurs de widgets de support**.

b. Sélectionnez un **indicateur**.

c. Définissez **l'ordre** pour définir où l'indicateur apparaît (de gauche à droite).

d. Renseignez d'autres champs, le cas échéant.
Vous pouvez configurer les indicateurs de support de la même manière que les indicateurs principaux. Consultez l'étape 5 pour connaître les options de configuration.

e. Cliquez sur **Envoyer** pour revenir à l'enregistrement de l'indicateur principal.

f. Répétez l'étape 6 jusqu'à ce que vous ayez ajouté tous les indicateurs de support.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**pour revenir à l'enregistrement du widget.

8. Répétez les étapes 5 à 7 jusqu'à ce que tous les indicateurs soient ajoutés.

9. Facultatif : Sélectionnez l'un des indicateurs principaux comme **indicateur par défaut**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cet indicateur par défaut s'affiche automatiquement lorsqu'un utilisateur consulte le widget. Si vous ne spécifiez pas d'indicateur par défaut, le widget affiche en premier l'indicateur principal avec la valeur **d'ordre** la plus basse.

10. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer le widget.

Que faire ensuite

Passez en revue le widget pour vous assurer que les nouveaux indicateurs sont corrects. Si ce n'est pas déjà fait, ajoutez le widget à un tableau de bord pour l'afficher.

Ajouter des indicateurs de widget

Ajoutez n'importe quel nombre d'indicateurs secondaires à une série chronologique ou à un widget de liste existant.

Avant de commencer

Le widget doit exister. Si vous souhaitez ajouter des indicateurs à un widget que vous créez, enregistrez le widget au lieu de le soumettre. Le formulaire reste ouvert et la liste connexe Indicateurs de widgets apparaît en bas.

Rôle requis : pa_power_user ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un widget de séries chronologiques, vous l'associez à un indicateur principal unique. Si vous souhaitez comparer cet indicateur à un autre indicateur du même widget, ajoutez l'indicateur supplémentaire au widget existant. Cette procédure est nécessaire lorsque vous créez une visualisation de colonne empilée pour une série chronologique.

Lorsque vous créez un widget de liste, vous devez spécifier un groupe d'indicateurs ou ajouter des indicateurs de widget.

Remarque :
Lorsque vous incluez des indicateurs principaux et de widget avec des fréquences différentes dans un widget de séries chronologiques, tenez compte de la façon dont le widget affiche les valeurs de temps sur l'axe X. Pour plus d'informations sur ce comportement, consultez KB0755757 .

Si le widget suit des éléments sur un tableau de bord de répartition, la valeur **Afficher plusieurs éléments en tant que** s'applique à la fois au widget principal et à tous les indicateurs de widget. Si **l'option Agrégat** est sélectionnée, mais que l'un des indicateurs de widget ne prend pas en charge la vue **Agrégat,** cet indicateur ne suit pas les éléments du tableau de bord de répartition. Au lieu de cela, l'indicateur suit n'importe quel élément et répartition de premier niveau qui sont définis dans la configuration du widget. Les autres indicateurs suivent les éléments du tableau de bord de répartition et affichent un agrégat de leurs valeurs. Pour plus d'informations, consultez Configurer les widgets pour les tableaux de bord de répartition.

Avertissement :
Vous ne pouvez pas avoir de diagramme de la période précédente et d'indicateurs de widget sur le même widget de séries chronologiques. Si vous activez le graphique de la période précédente sur une série chronologique pour laquelle des indicateurs de widget sont déjà spécifiés, la liste des indicateurs de widget est effacée.

Lorsqu'un utilisateur sélectionne des éléments de répartition sur un tableau de bord de répartition, les noms de répartitions et d'éléments sont ajoutés aux noms d'indicateurs des widgets. Les noms de répartitions et d'éléments sont également ajoutés aux étiquettes des indicateurs de widget. Les noms de répartitions et d'éléments ne sont pas ajoutés aux noms et étiquettes de l'indicateur de widget dans les circonstances suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le widget affiche une vue d'agrégat de plusieurs éléments, et l'indicateur de widget ne prend pas en charge cette vue.
- Le widget ne suit pas les éléments.
- Les indicateurs de widgets ne prennent pas en charge les éléments de répartition sélectionnés.

Procédure

1. Enregistrez un widget que vous créez ou ouvrez un widget existant pour le modifier.
   Vous pouvez ouvrir un widget à partir de **Analyse des performances** > **Widgets** ou à partir du tableau de bord. Pour plus d'informations, consultez Modifier un tableau de bord réactif.
2. Faites défiler vers le bas du formulaire et localisez une liste connexe avec l'étiquette **Indicateurs de widget**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Indicateur** , sélectionnez un indicateur secondaire pour le widget.
   Si vous sélectionnez un trop grand nombre d'indicateurs, votre widget peut être difficile à lire.
5. Dans le champ **Type de graphique** , sélectionnez une visualisation pour l'indicateur.
   Sélectionnez une visualisation qui fonctionne bien avec la visualisation de l'indicateur primaire. Par exemple, affichez l'indicateur primaire sous forme de colonnes et les indicateurs secondaires sous forme de lignes.
   Si vous utilisez une visualisation **Colonnes empilées** pour l'indicateur primaire d'un widget de séries chronologiques, configurez tous les indicateurs secondaires pour qu'ils utilisent également **Colonne empilée**.
6. **Facultatif :** Renseignez l'un des champs suivants :

Champ	Description
Répartition et Élément	(Optional) Seuls les scores qui correspondent à l'élément spécifié de cette répartition sont affichés. Sélectionnez les valeurs pour **Répartition** et **Élément**. Dans le cas contraire, seuls les scores qui ne sont associés à aucun élément de la répartition s'affichent. **Remarque :** Si l'indicateur de widget se trouve sur un widget de séries chronologiques, vous pouvez spécifier un filtre d'éléments au lieu d'un élément de premier niveau. Reportez-vous à l'étape 8.
2e répartition et élément	Explorez jusqu'à un deuxième niveau de répartition et d'élément, si une répartition et un élément de premier niveau ont été spécifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ○ Les répartitions de second niveau doivent être activées sur l'enregistrement d'indicateur, dans l'onglet **Matrice de répartition de collecte** . ○ **L'élément Suivre** doit être désactivé. Les répartitions de tableau de bord comptent pour un niveau de répartition sur les deux possibles.
Séries chronologiques	Exécute une fonction sur les scores des indicateurs pour une période spécifique, telle qu'une somme ou une moyenne de 7 jours. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. **Remarque :** Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques sur un widget pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
Ordre	L'ordre dans lequel cet indicateur s'affiche, si le widget comporte plusieurs indicateurs secondaires. Envisagez d'ajouter des chiffres supplémentaires, tels que 200 et 300 au lieu de 2 et 3. De cette façon, si vous ajoutez plus d'indicateurs par la suite, vous n'avez qu'à spécifier l'ordre des nouveaux indicateurs. Vous n'avez pas besoin de respécifier l'ordre de tous les indicateurs secondaires.
Type de diagramme	Type de graphique pour afficher l'indicateur de widget
2e axe Y	Ajoutez un axe Y pour cet indicateur. (Optional) Un seul axe Y indicateur secondaire est affiché. Si un deuxième axe Y est sélectionné pour plusieurs indicateurs secondaires, seul l'axe de l'indicateur qui est arrivé en premier dans l'ordre est affiché.
Couleur	Une couleur unique qui s'applique uniquement aux scores pour cet indicateur.
Étiquette	Étiquette personnalisée pour cet indicateur.

7. Pour que l'indicateur de widget suive les éléments de répartition sélectionnés sur un tableau de bord de répartition, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **l'élément Suivre**.

La sélection de cette option supprime la possibilité de définir une deuxième répartition et un deuxième élément sur le widget.

b. **Facultatif :** Définissez les répartitions disponibles à suivre dans **Répartition suivie**.
Les tableaux de bord de répartition vous permettent de sélectionner une source et des éléments de répartition. Toutefois, un indicateur peut utiliser plusieurs répartitions basées sur la même source de répartition. Utilisez ce paramètre pour déterminer laquelle de ces répartitions appliquer dans un tableau de bord de répartition.

(Optional) Par exemple, l'indicateur Nombre d'incidents ouverts utilise deux répartitions : Affecté à et Ouvert par. Les deux répartitions sont basées sur la source de répartition Users.Active. Prenez le cas où vous créez un widget pour cet indicateur et que le widget suit les éléments sur les tableaux de bord de répartition. Vous souhaitez que le widget affiche des valeurs distinctes pour les éléments de la répartition Affecté à. Par conséquent, vous sélectionnez **Affecté à** dans le champ **Répartition suivie**.

Pour en savoir plus sur les tableaux de bord de répartition, reportez-vous à Utiliser les répartitions sur les tableaux de bord.

8. Widgets de séries chronologiques uniquement : dans l'onglet **Filtre d'éléments** , vous pouvez sélectionner un filtre d'élément à utiliser au lieu de sélectionner un élément de premier niveau dans le champ **Élément** .

Consultez Filtres d'éléments.

Utilisez cette approche pour personnaliser les répartitions affichées en fonction du visionneur. Pour plus d'informations sur l'utilisation de filtres d'éléments pour personnaliser les widgets, consultez Visuels personnalisés.

Remarque :
Sur un tableau de bord, les noms de tous les éléments transmis par le filtre d'éléments sont ajoutés au nom ou à l'étiquette de l'indicateur de widget.

9. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Pour modifier ultérieurement l'un de ces paramètres, accédez à la liste **Indicateurs de widget** et cliquez sur l'icône d'information de l'indicateur, et non sur son nom.

Information associée

Listes connexes

KB0724552 : comment ajouter des indicateurs secondaires à une série chronologique ou à un widget de liste

Définir le comportement au clic d'un widget

Vous pouvez configurer ce qui se passe lorsqu'un utilisateur clique sur un widget.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_power_user, pa_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, lorsqu'un utilisateur clique sur un widget, les détails Centre d'analyse de l'indicateur de widget s'affichent. Vous pouvez configurer un widget pour diriger les utilisateurs vers une autre URL à la place.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Widgets**.
2. Sélectionnez le widget que vous souhaitez configurer.
3. Dans la liste connexe **Comportements au clic** , cliquez sur **Nouveau** et créez un enregistrement.
   Si vous créez plusieurs enregistrements de comportement au clic pour un seul widget, seul l'enregistrement dont la valeur **d'ordre** est la plus faible est utilisé.

   a. Dans le champ **Étiquette** , saisissez le texte qui s'affiche pour cette option lorsqu'un utilisateur clique sur le widget.

   b. Dans le champ **Type**, sélectionnez **URL**.

   c. Dans le champ **Value (Valeur**), saisissez l'URL vers laquelle vous souhaitez diriger les utilisateurs lorsqu'ils cliquent sur le widget.
   Seules les URL relatives à l'URL de l'instance sont autorisées. La valeur doit commencer par un caractère /, tel que /incident.do.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

Combinaisons de couleurs

Lorsqu'une visualisation de données illustre plusieurs indicateurs, répartitions ou champs de table, les couleurs des différentes valeurs peuvent suivre une combinaison de couleurs.

Les combinaisons de couleurs peuvent s'appliquer aux visualisations suivantes :

- Widgets de séries chronologiques et de répartition qui affichent plusieurs indicateurs ou répartitions
- Widgets sur les tableaux de bord de répartition lorsque plusieurs éléments sont affichés séparément
- Rapports regroupant par ou empilant par champs de table
- Analyse de la plateforme Composants de visualisation de données regroupés par ou empilés par champs de table

Vous pouvez sélectionner une combinaison de couleurs dans le champ **Combinaison de couleurs** lorsque vous créez un widget. Pour obtenir un exemple, reportez-vous à Créer une visualisation en secteurs, en anneaux ou en demi-anneaux pour un widget de répartition. Vous pouvez également concevoir votre propre palette de couleurs.

Vous n'avez pas besoin de spécifier une combinaison de couleurs. Dans ce cas, la combinaison de couleurs par défaut spécifiée dans la propriété *com.snc.pa.chart_default_color_schema* est appliquée si nécessaire. Dans le , cette combinaison de système de basecouleurs est l'UI14 par défaut.

Toutes les combinaisons de couleurs se trouvent sur la table Combinaison de couleurs du graphique [pa_chart_color_schemes], à **Analyse des performances** > **Système** > **Modèles de couleurs des graphiques**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À partir de San Diego, les combinaisons de couleurs par défaut utilisent des définitions de couleurs avec les couleurs à thème qualitatives de la table Propriétés du thème UX [sys_ux_theme_property]. Next Experience doit être activé pour que ces couleurs soient utilisées. Sinon, les couleurs de secours des définitions de couleurs sont utilisées.

Information associée

Couleurs prédéfinies dans les rapports

Types de rapport

Créer une combinaison de couleurs

Créez un ensemble réutilisable de couleurs disponibles pour les rapports, Analyse des performances les widgets et Analyse de la plateforme les composants de visualisation des données.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user ou pa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Conseil :

Un Now Platform ou Reporting un administrateur peut créer des couleurs personnalisées à utiliser dans vos combinaisons de couleurs. Pour plus d'informations, consultez Définir les couleurs du système pour l'analyse.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Système** > **Modèles de couleurs des graphiques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. **Saisissez un nom** descriptif.
4. Sélectionnez les couleurs dans les champs **Couleur 1** et **Couleur 2** .
   Une combinaison de couleurs doit avoir au moins deux couleurs. Vous pouvez en utiliser plus.
5. **Facultatif :** Sélectionnez jusqu'à 32 couleurs au total à inclure dans la combinaison de couleurs.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

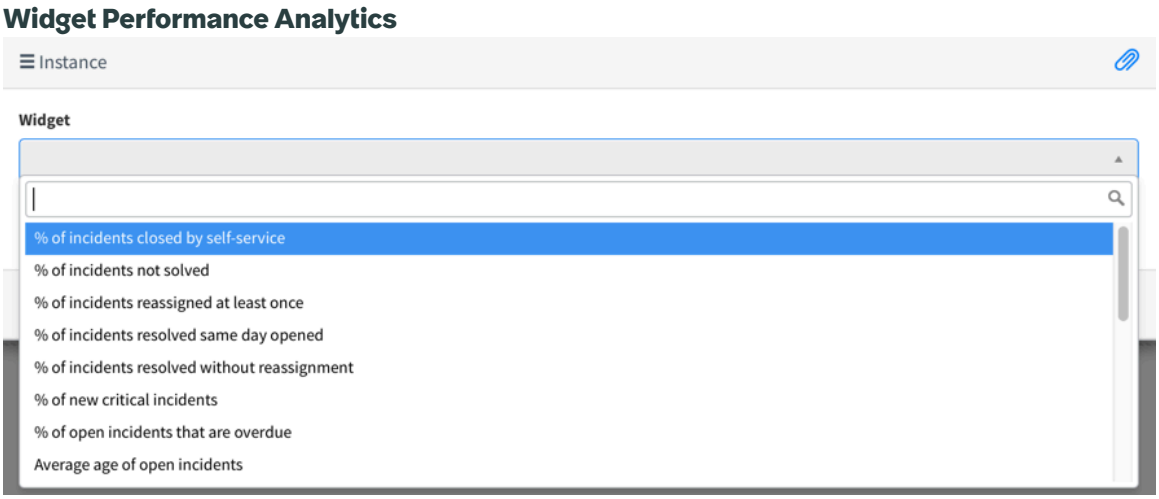
Analyse des performances widgets sur Service Portal

Vous pouvez afficher Analyse des performances des indicateurs et des répartitions à l'aide de Service Portal.

Lorsque vous modifiez un portail, ajoutez le widget **Performance Analytics** . Utilisez les options de widget pour sélectionner un widget existant Analyse des performances à afficher sur le portail et indiquer si son titre doit être affiché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Exigences de sécurité pour l'affichage des widgets

À partir de Quebec, les widgets suivent les listes de contrôle d'accès (ACL) d'indicateur et de répartition. En dehors des ACL, aucun rôle n'est requis pour afficher les widgets.

Toutefois, si vous mettez à niveau une instance à partir d'une version antérieure à Quebec, les règles antérieures à la version Quebec s'appliquent toujours par défaut. Les ACL d'indicateur et de répartition ne sont suivies que dans les domaines suivants :

- Les widgets de liste suivent les ACL d'indicateur.
- Lors de l'affichage des répartitions, les ACL de répartition s'appliquent.

En outre, sur une instance mise à niveau, les widgets suivants peuvent nécessiter que les utilisateurs disposent du rôle pa_viewer :

- Widgets de liste
- Widgets de texte
- Section Répartitions des widgets de la console

Les instances mises à niveau ne peuvent pas suivre automatiquement les règles introduites dans Quebec en raison de la variation du mode de configuration des ACL.

Information associée

Créer et modifier une page à l’aide de Service Portal Designer

Rapports sur Service Portal

Widgets de Performance Analytics

Activer le module d’extension Performance Analytics and Reporting - Service Portal Widgets

Vous pouvez activer le module d’extension Performance Analytics and Reporting - Service Portal Widgets (com.snc.pa.sp.widget) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d’extension inclut des données de démonstration et active les modules d’extension connexes s’ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d’extension Service Portal Widget active ces modules d’extension connexes s’ils ne sont pas déjà activés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour Analyse des performances et génération de rapports - Widgets du Portail de services

Module d'extension	Description
Portail de services [com.glide.service-portal]	Fonctionnalités principales de Service Portal.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension

Afficher les statistiques du widget

Vous pouvez consulter les statistiques sur les widgets de Performance Analytics pour identifier et résoudre les problèmes, par exemple si un widget se charge lentement sur les tableaux de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_power_user, pa_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Statistiques du widget**.
2. Sélectionnez le widget pour lequel vous souhaitez afficher les statistiques.
3. Examinez les champs suivants.

Champs des statistiques du rapport

Champ	Description
Widget	Widget décrit par les statistiques.
Nombre total d'exécutions	Nombre total de fois où le widget a été chargé à partir du serveur.
Durée d'exécution moyenne	Le temps moyen nécessaire au chargement du widget, en millisecondes, pour toutes les exécutions de ce widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nombre d'exécutions récentes	Nombre de fois où le widget a été récemment chargé à partir du serveur. Le nombre maximal d'exécutions récentes est déterminé par la propriété `glide.report.recent_executions_number`.
Durée d'exécution moyenne récente	Le temps moyen nécessaire au chargement du widget, en millisecondes, pour les exécutions récentes. Le nombre maximal d'exécutions récentes est déterminé par la propriété `glide.report.recent_executions_number`.
Durée totale des exécutions	La durée totale de la somme pour toutes les exécutions du widget.

Propriétés statistiques du widget

Ces propriétés contrôlent la façon dont les statistiques des widgets sont suivies et gérées.

Propriétés

Propriété	Description
glide.report.recent_executions_number	Nombre d'exécutions de widgets considérées comme récentes aux fins des calculs de durée moyenne récents. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 25 • Emplacement : Ajouter la propriété

Centre d'analyse

L'remplace Centre d'analyse est une vue exploratoire des indicateurs, utilisée pour une analyse plus détaillée. Il vous permet de consulter les tendances, les prédictions, les répartitions et les enregistrements associés pour un indicateur spécifique. les Centre d'analyse cartes de score.

Remarque :
Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers Next Experience, Centre d'analyse les fonctionnalités se trouvent également sous Détails des KPI. Accédez à la **Analyse de la plateforme** > **KPI**. Lorsque vous migrez vers l'expérience Analyse de la plateforme , seule l'option Détails des KPI est disponible.

Introduction à l'utilisation du Centre d'analysefichier .

Regardez cette vidéo de cinq minutes pour apprendre Centre d'analyse à analyser, explorer et comparer les données des indicateurs Performance Analytics.

Dans , analysez les scores des indicateurs en agrégeant des données, en comparant les scores ou en visualisant les changements au fil du Centre d'analysetemps, et filtrez les scores par répartition. Améliorez la via Centre d'analyse l'ajout de cibles, de seuils, de courbes de tendance et de commentaires utiles pour les changements significatifs.

Sur le formulaire d'indicateur, vous pouvez définir l'indicateur à inclure automatiquement dans le Centre d'analyse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les valeurs comprises entre 10 000 et 999 999 sont arrondies au millier le plus proche et abrégées par la lettre K, par exemple 11 K pour 11 234. Les valeurs comprises entre 1 million et 999 999 999 sont arrondies au million le plus proche et abrégées par la lettre M. Les valeurs supérieures ou égales à 1 milliard sont arrondies au milliard le plus proche et abrégées par la lettre G.

Information associée

Indicateurs de Analyse des performances

Centre d'analyse Liste des indicateurs

Le Centre d'analyse fournit une liste d'indicateurs, leurs scores et une sélection personnalisable d'autres analyses. Cliquez sur le nom d'un indicateur pour afficher plus de détails sur celui-ci. Les Centre d'analyse cartes de score sont remplacées.

Pour accéder à la Centre d'analyse liste, accédez à **Analyse des performances** > **Centre d'analyse**.

Contrôles de la liste des indicateurs

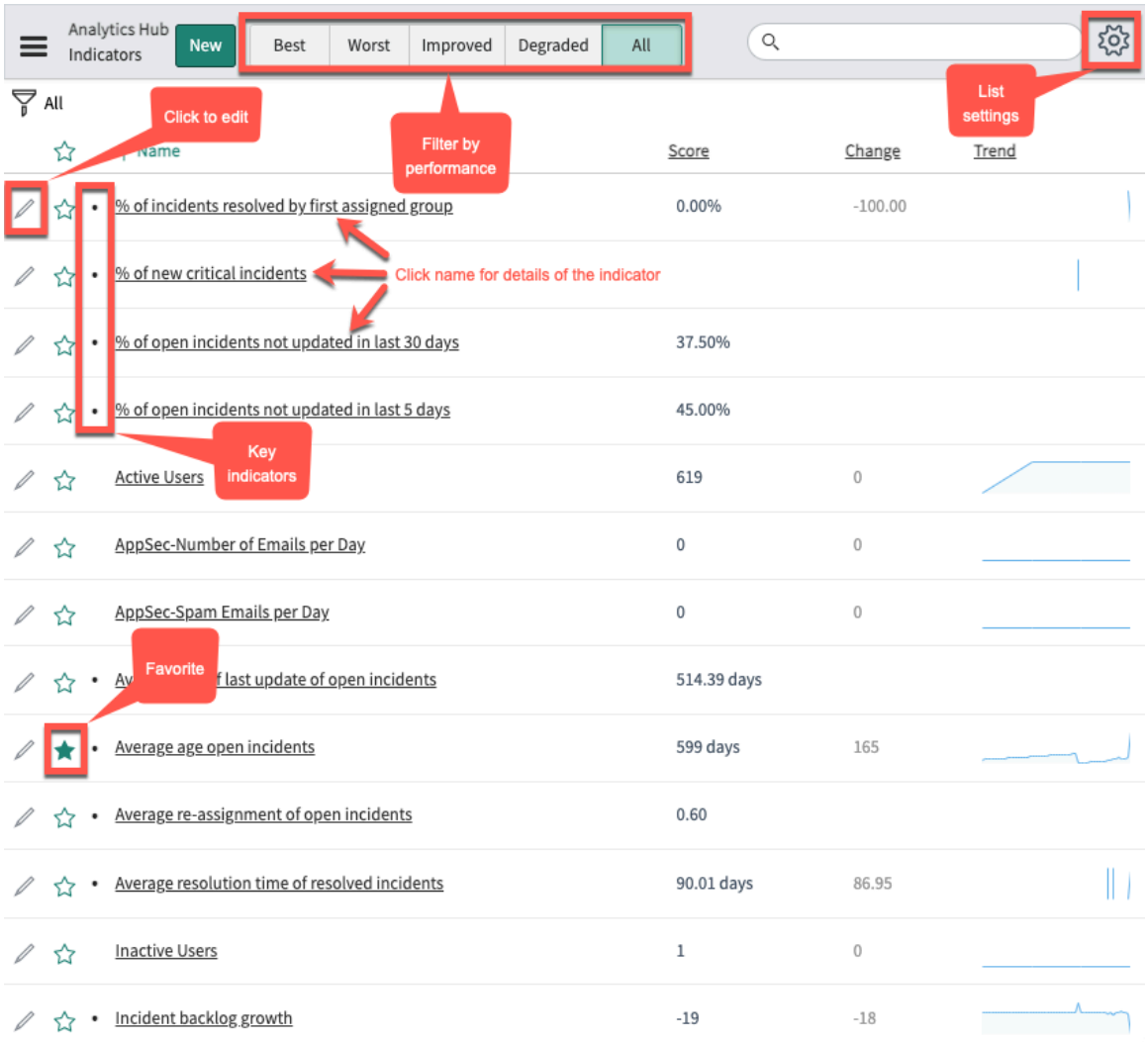
La liste des indicateurs comprend les contrôles suivants :

- Cliquez sur le nom d'un indicateur pour ouvrir une vue de celui Centre d'analyse qui se concentre sur l'indicateur. Un ensemble étendu d'outils d'analyse est disponible dans cette vue.
- Cliquez sur l'icône de crayon en regard d'un indicateur pour ouvrir l'enregistrement d'indicateur et le modifier. Cette icône n'est disponible que si vos rôles vous donnent accès à l'enregistrement d'indicateur.
- Une étoile verte continue à côté d'un nom d'indicateur indique qu'il s'agit d'un favori. Cliquez sur l'étoile à côté de l'indicateur pour le marquer comme favori.
- Un point noir à côté du nom d'un indicateur indique qu'il s'agit d'un indicateur clé. Marquez les indicateurs comme clés en cochant la case **Clé** lors de la création de l'indicateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des indicateurs

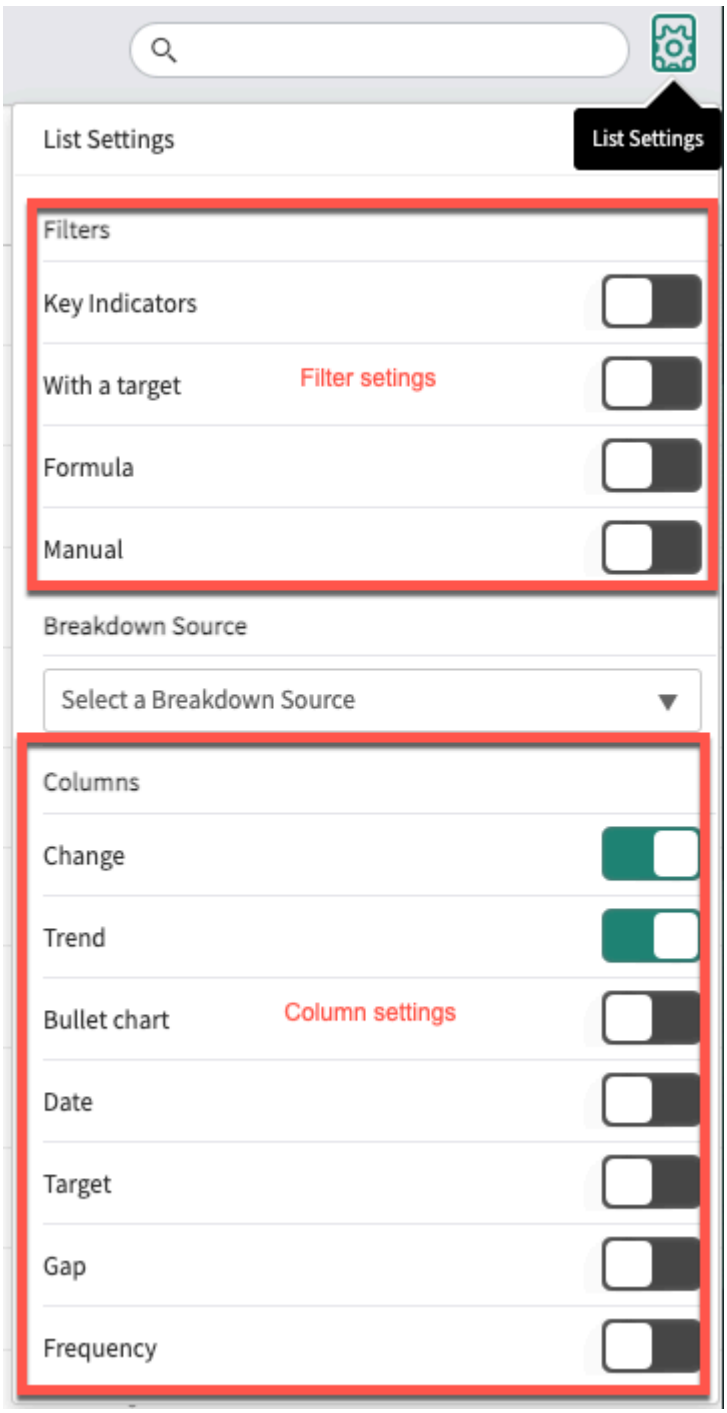


Pour personnaliser ce qu'ils Centre d'analyse affichent, cliquez sur l'icône des paramètres de liste ( ) à côté de la zone de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de la liste d'indicateurs



Les paramètres de liste comprennent les sections suivantes :

- Paramètres de filtre
- Paramètres de source de répartition et d'élément
- Paramètres de colonne

Paramètres de filtre

Vous pouvez filtrer les indicateurs affichés avec les paramètres suivants :

Indicateurs clés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Seuls les indicateurs définis comme indicateurs clés dans l'enregistrement d'indicateur sont affichés.

Avec une cible

Seuls les indicateurs avec une cible définie sont affichés.

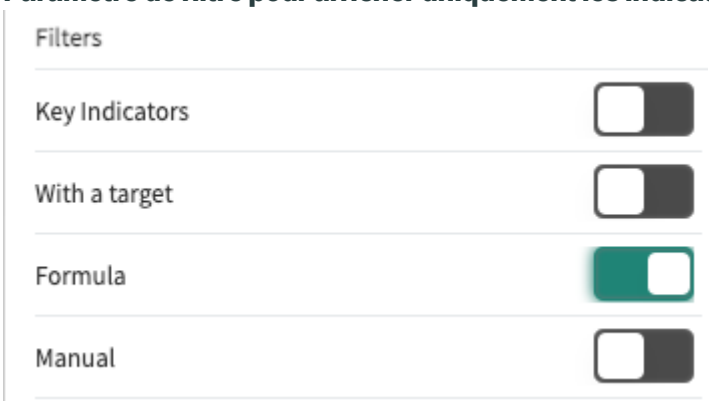
Formule

Seuls les indicateurs de formule sont affichés.

Manuel

Seuls les indicateurs manuels sont affichés.

Paramètre de filtre pour afficher uniquement les indicateurs de formule



Paramètres de source de répartition et d'élément

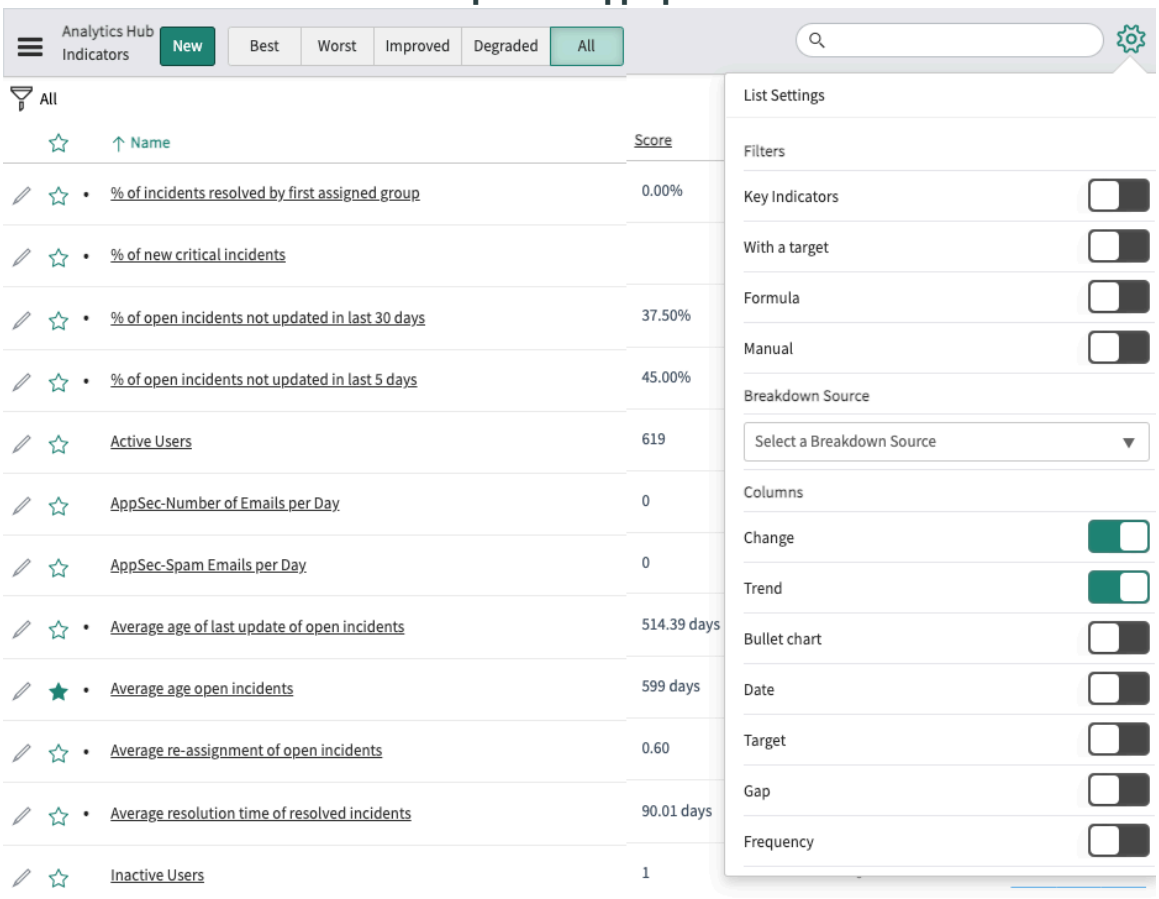
Dans les paramètres, vous pouvez également sélectionner une source de répartition. Seuls les indicateurs qui utilisent cette source de répartition sont affichés. Après avoir choisi la source de répartition, vous pouvez filtrer davantage la liste des indicateurs en sélectionnant un élément de répartition. Seuls les indicateurs auxquels cet élément s'applique sont affichés.

Dans l'exemple suivant, vous voyez comment les scores changent lorsque la liste est filtrée sur la source de répartition Indicateur.Priorité, puis sur l'élément 1 - Critique.

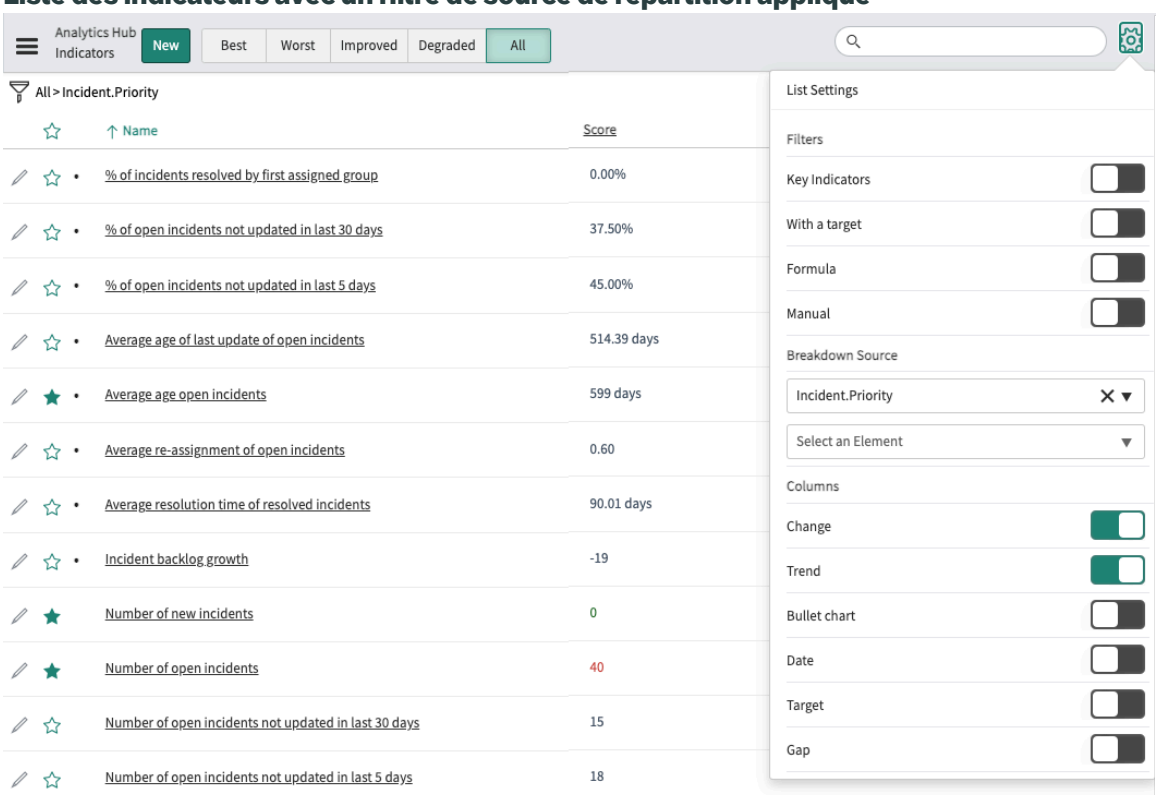
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des indicateurs sans filtre de répartition appliqué



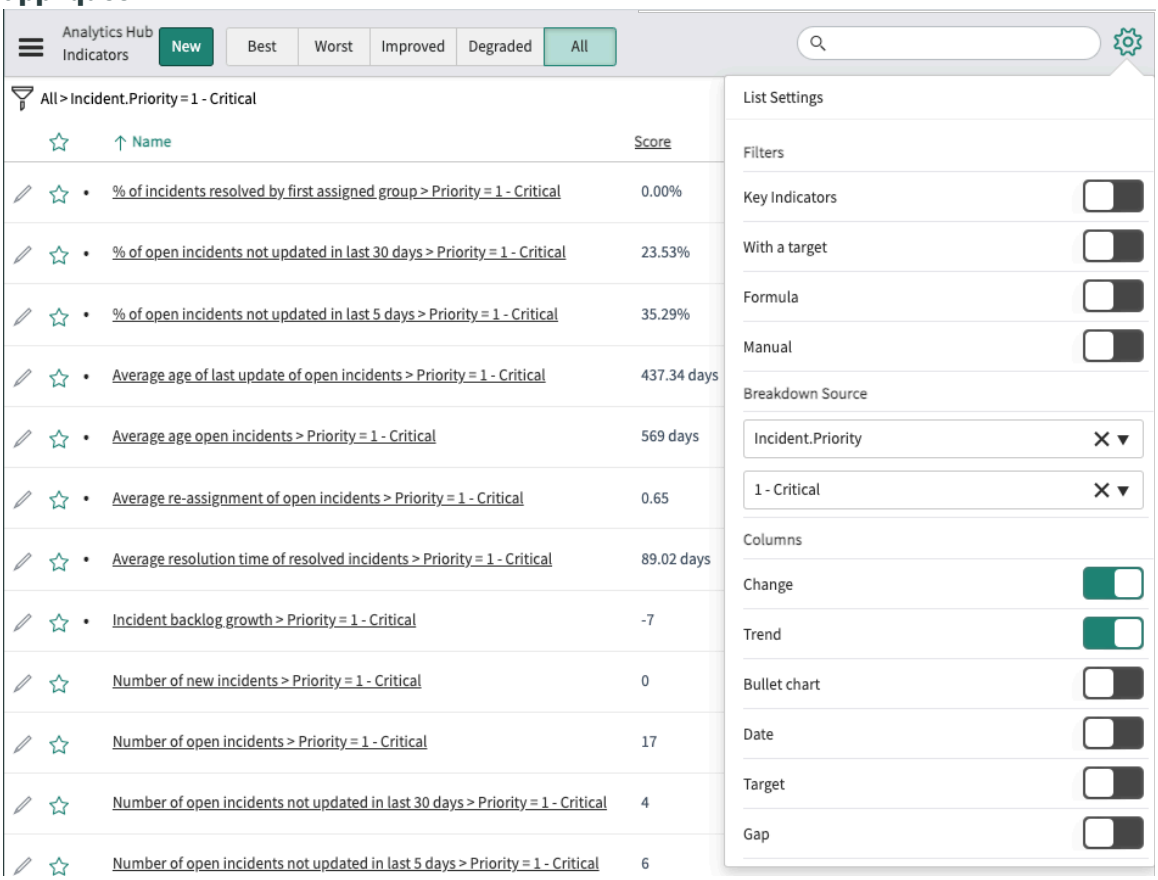
Liste des indicateurs avec un filtre de source de répartition appliqué



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste d’indicateurs avec une source de répartition et un filtre d’éléments appliqués



Paramètres de colonne

Sélectionnez l’analyse à afficher dans la liste des indicateurs. Les scores des indicateurs sont toujours affichés.

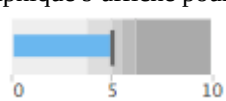
Changement

Variation des scores, en valeur absolue, entre la collecte de données la plus récente et la précédente.

Graphique de tendance

Ligne de tendance des scores au cours de la collecte de données. Cette ligne de tendance est une miniaturisation de la ligne de tendance qui peut être observée lorsque le Centre d'analyse est axé sur un indicateur spécifique.

Graphique à puces

Graphique comparant le score actuel à la cible. Ce graphique s’affiche pour un indicateur uniquement si une cible est définie sur cet indicateur. 

Date

Date à laquelle le dernier score a été collecté.

Cible

Cible de l’indicateur, s’il y en a une définie.

Écart

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Écart entre le tout dernier score et la cible. Une valeur n’est affichée que si une cible a été définie pour l’indicateur.

Fréquence

Fréquence à laquelle les scores sont calculés pour l’indicateur.

Direction

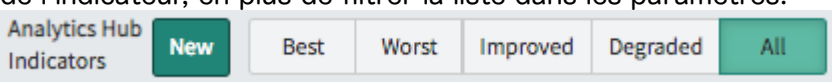
Indique si le score de l’indicateur doit être minimisé, maximisé ou aucun des deux.

Afficher le pourcentage

Si cette option est activée, la modification du score est affichée en pourcentage et non en valeur absolue.

Filtrer par performance

Vous pouvez filtrer la liste des indicateurs en fonction des performances de l’indicateur, en plus de filtrer la liste dans les paramètres.



- **Meilleur:** Affiche les indicateurs qui surexploitent leur objectif (vert), classés par % d’écart (les plus performants en premier).
- **Pire:** Affiche les indicateurs qui sous-exploitent leur cible (rouge), classés par % d’écart (les moins performants en premier).
- **Amélioré:** Affiche les indicateurs qui se sont améliorés par rapport à la collecte de données précédente (en allant dans la bonne direction).
- **Dégradé:** Affiche les indicateurs qui se sont dégradés par rapport à la collecte de données précédente (déplacement dans le mauvais sens).

Centre d'analyse pour un indicateur spécifique

Utilisez le pour analyser en profondeur les Centre d'analyse données des indicateurs, par exemple en agrégeant des données, en comparant des scores ou en visualisant les changements au fil du temps.

Pour accéder à l’indicateur d’un Centre d'analyse nom, sélectionnez l’une des méthodes suivantes :

- Accédez à la **Analyse des performances** > **Centre d'analyse**, puis sélectionnez un indicateur.
- Cliquez sur le lien connexe **Afficher le centre d’analyse** sur l’enregistrement d’indicateur pertinent.
- Dans un tableau de bord, cliquez sur n’importe quelle valeur d’un Analyse des performances widget.

Remarque :

- Lorsque les scores des indicateurs d’un tableau de bord de répartition sont agrégés sur plusieurs éléments, ils Centre d'analyse sont agrégés sur les mêmes éléments. Pour plus d'informations, consultez Affichage des scores agrégés pour plusieurs éléments.
- Les agrégations de séries chronologiques sont validées sur le Centre d'analyse et dans les détails des KPI, mais pas dans les widgets. Par conséquent, vous pouvez naviguer d'un widget de travail vers le Centre d'analyse et recevoir un avertissement indiquant que l'indicateur possède une agrégation non valide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Limitation

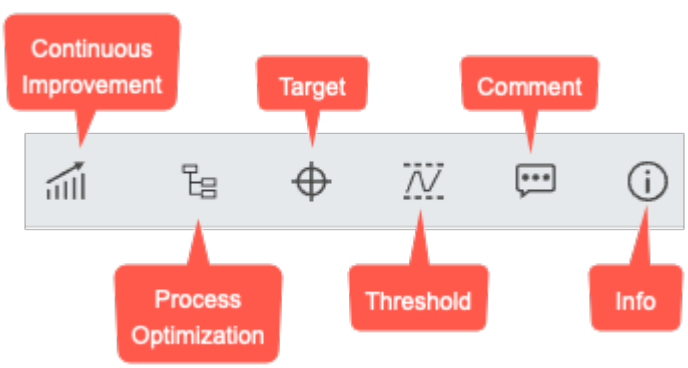
Le n’est Centre d'analyse pas optimisé pour la taille des écrans mobiles. Vous pouvez y accéder Centre d'analyse sur une tablette à l’aide de l’interface Web standard.

Ajout de cibles, de seuils, de commentaires et d’initiatives d’amélioration

Tous les onglets de l’onglet Centre d'analyse ont une barre d’outils en haut avec les actions suivantes :

- Cibles
- Seuils
- Ajouter un commentaire
- Information
- Créer une initiative d’amélioration (nécessite l’application Continual Improvement Management)

Une info-bulle identifie chaque icône de la barre d’outils.



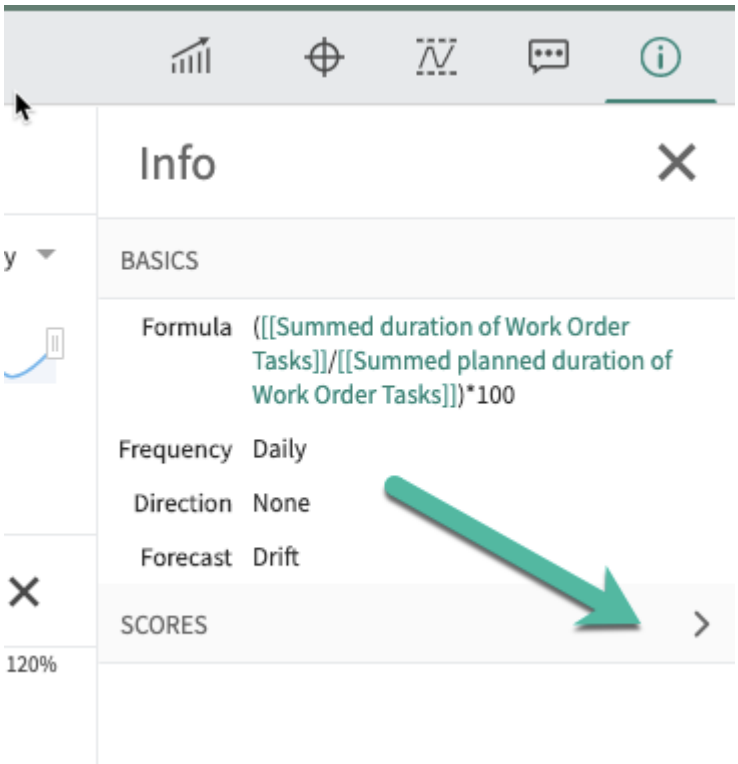
La barre d’outils comporte toujours les quatre icônes les plus à droite de la capture d’écran. Cliquez sur l’une de ces icônes pour ouvrir un volet dans lequel vous pouvez afficher ou créer une cible, un seuil ou un commentaire. Vous pouvez également afficher les informations de base sur l’indicateur à partir de ce volet.

Remarque :
Les cibles, les seuils et les commentaires ne sont pas pris en charge lorsque les Centre d'analyse scores des indicateurs sont agrégés sur plusieurs éléments.

Pour un indicateur de formule, ces informations de base incluent la formule. Dans le panneau d’informations, vous pouvez également développer une liste des scores quotidiens pour l’indicateur. Pour afficher les scores de chaque indicateur de composant dans un indicateur de formule, cliquez sur le nom de l’indicateur dans la formule. Cela permet de recentrer l’indicateur Centre d'analyse sur cet indicateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si vous disposez de l'application Gestion de l'amélioration continue et du rôle sn_cim.improvement_requester, vous pouvez créer une initiative d'amélioration. Cliquez sur l'icône **Créer une initiative d'amélioration** ( ) pour ouvrir un formulaire d'initiative d'amélioration. Ce formulaire est automatiquement renseigné avec les détails de l'indicateur et Centre d'analyse. Pour afficher les dates de début et de fin de l'initiative sur la chronologie, cliquez sur l'icône de l'initiative d'amélioration dans les options du graphique de l'onglet **Vue d'ensemble** .

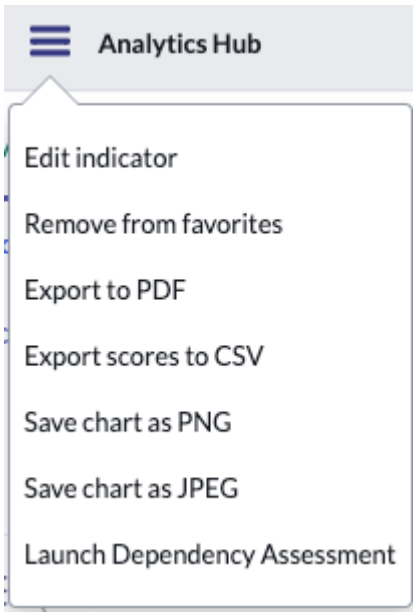
Si vous disposez de l'application Exploration de processus et d'un Exploration de processus rôle, vous pouvez ouvrir l'indicateur dans un Exploration de processus tableau de bord. Cliquez sur **l'icône Accéder àExploration de processus** ( ).

Modification des indicateurs et des scores, exportation au format PDF ou CSV et génération de graphiques

Chaque indicateur de la Centre d'analyse a un menu contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les options de ce menu dépendent du type d'indicateur et de la présence ou non de scores.

Option	Le cas échéant
Modifier l'indicateur	Tous les indicateurs
Modifier les scores	Indicateurs automatisés avec scores
Ajouter à/Supprimer des favoris	Tous les indicateurs
Exporter au format PDF	Tous les indicateurs avec scores
Exporter les scores vers CSV	Tous les indicateurs avec scores
Enregistrer le graphique au format PNG/JPEG	Tous les indicateurs avec scores
Lancer l'évaluation des dépendances	Tous les indicateurs

Cliquez une seconde fois sur le menu contextuel pour le fermer sans faire de choix.

Différents onglets de l'onglet Centre d'analyse

La section Centre d'analyse pour un indicateur spécifique comporte les onglets suivants, qui fournissent des informations différentes sur un indicateur :

Information associée

- Indicateurs de Analyse des performances
- Analyse des performances Cibles et seuils
- Évaluation de dépendance
- Gestion de l'amélioration continue

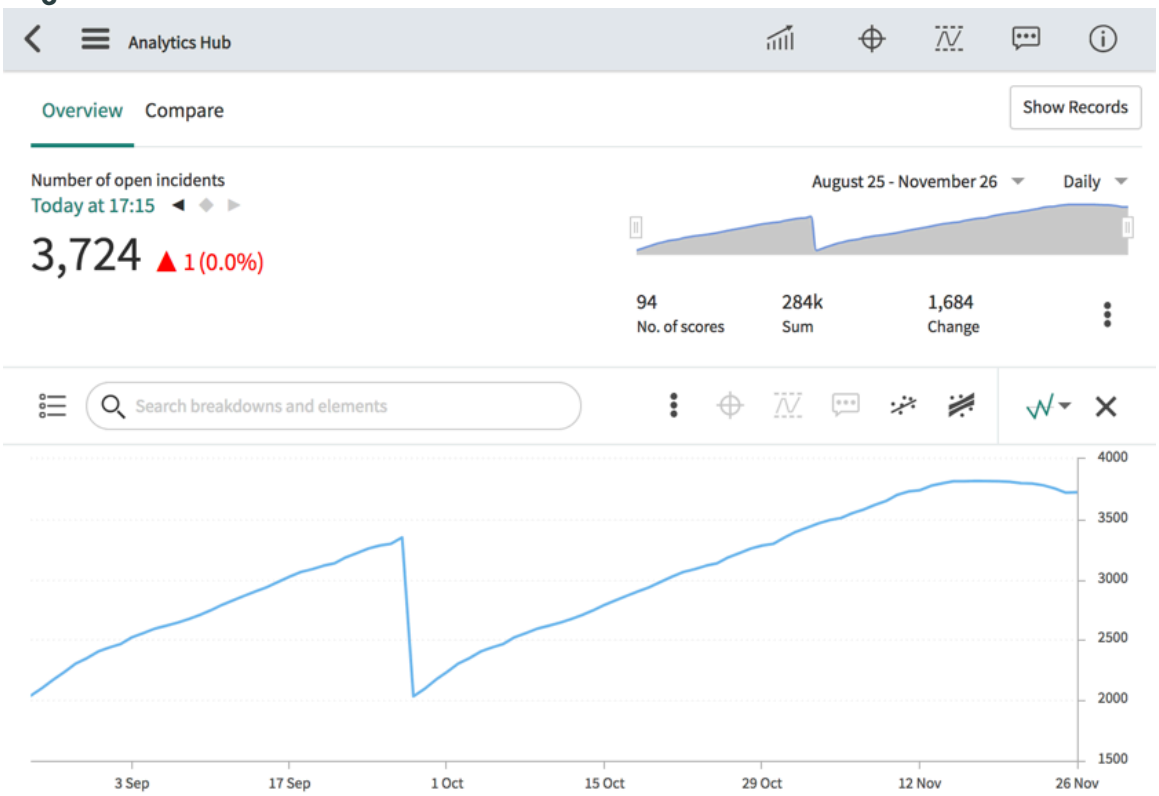
Afficher les scores et les statistiques

L'onglet Centre d'analyse Vue d'ensemble affiche le score pour une période, des statistiques et une série chronologique. Vous pouvez définir la période des statistiques et des séries chronologiques. Vous pouvez également filtrer les scores par répartition et par élément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble



Remarque :
La possibilité d'afficher les calculs de l'indicateur de formule, qui était disponible dans le tableau de résultats détaillé avant Madrid, n'est pas prise en charge sur le Centre d'analyse . Pour plus d'informations, consultez l'article Performance Analytics : le calcul de formule n'est pas affiché pour les scores sur le centre d'analyse [KB0783438] dans la Now Support base de connaissances.

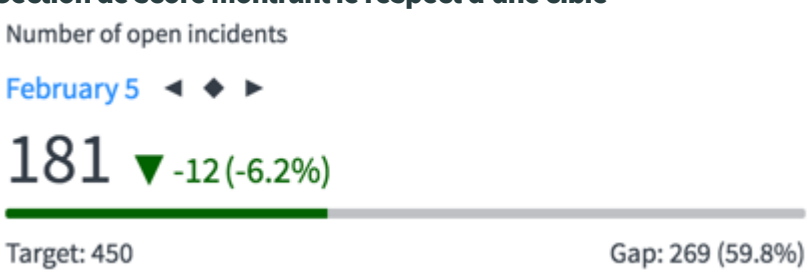
Résumé de l'indicateur

La partie supérieure de l'onglet Vue résume les informations sur l'indicateur en cours d'affichage.

En haut de l'onglet, vous voyez les informations suivantes :

- Score pour une période choisie
- Changement, absolu et en pourcentage, entre ce score et le score de la période précédente
- Si une cible est fixée, la différence entre le score et cette cible
- Commandes pour passer à la période précédente, suivante ou dernière
- Calendrier pour sélectionner une période ou le score en temps réel

Section de score montrant le respect d'une cible



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les résultats sont codés par couleur pour indiquer la favorabilité. Si la direction d'un indicateur est Maximiser, les augmentations de scores s'affichent en vert et les diminutions en rouge. Si la direction d'un indicateur est Minimiser, les augmentations de scores s'affichent en rouge et les réductions en vert. De même, une barre de couleur indique si la cible a été atteinte ou manquée. Les couleurs dépendent de la combinaison de couleurs définie pour la cible. Pour plus d'informations, consultez Créer une combinaison de couleurs cible.

La période associée à un score s'affiche au-dessus du score. Les contrôles vous permettent de passer à la période suivante, à la période précédente ou à la dernière période. La date que vous sélectionnez ici est reportée dans les statistiques et le graphique des séries chronologiques. La période sélectionnée est reportée lorsque vous passez à un autre onglet. La durée d'une période (jour, mois, trimestre, etc.) est la même que la fréquence de l'indicateur.

Vous pouvez également sélectionner la date en cliquant le long du graphique des séries chronologiques. De plus, si vous y accédez Centre d'analyse à partir d'un widget, la date que vous sélectionnez dans le widget est conservée lorsque vous ouvrez le Centre d'analysefichier .

Affichage des scores en temps réel sur le centre d'analyse

Vous pouvez sélectionner des scores en temps réel à afficher au lieu du dernier score.

Vous pouvez afficher les scores en temps réel dans les cas suivants :

- L'indicateur est un indicateur automatisé.
- Il est configuré pour afficher les scores en temps réel.
- La fonction d'agrégat de l'indicateur n'utilise pas de script.
- La source d'indicateur n'utilise pas de vue de base de données.
- Aucune des répartitions appliquées à l'indicateur n'utilise de source de répartition scriptée.

⚠ Avertissement :

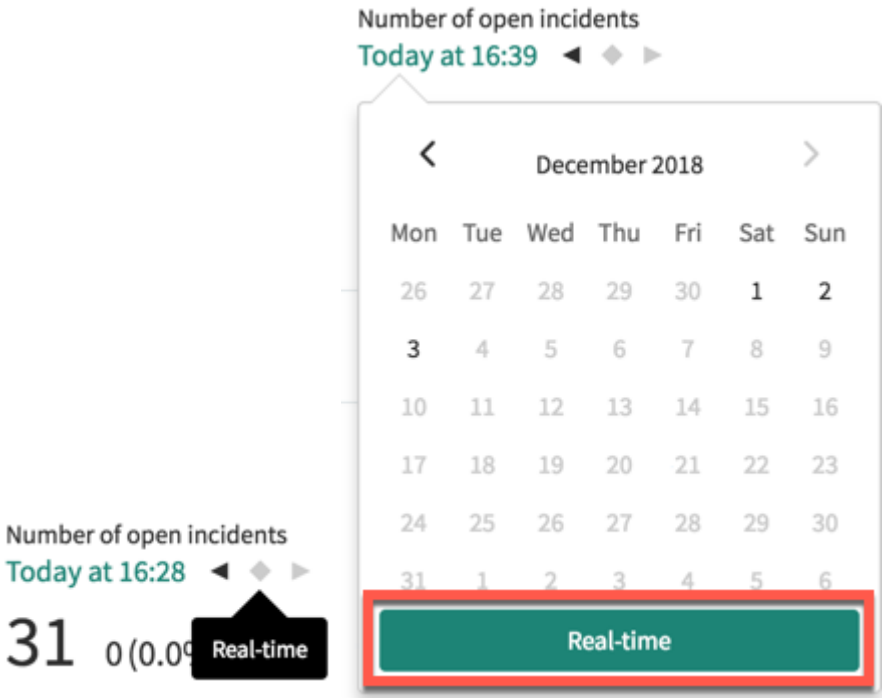
- Les scores en temps réel peuvent varier d'une visionneuse à l'autre et diffèrent des scores collectés. Les scores en temps réel sont extraits directement des tables de faits pertinentes. Par conséquent, les listes de contrôle d'accès (ACL) de ces tables de faits déterminent les scores en temps réel que chaque utilisateur connecté voit.
- L'option n'actualise pas automatiquement les Centre d'analyse scores en temps réel. Pour obtenir le score le plus à jour, actualisez la page du navigateur.

Si vous pouvez sélectionner des scores en temps réel, sélectionnez-les dans le sélecteur de date ou en sélectionnant la période actuelle dans la vue **Enregistrements** . Toutefois, lorsque vous affichez des scores en temps réel, vous ne pouvez pas voir les enregistrements qui ne correspondent pas à un élément de répartition dans la vue **Enregistrements** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélection pour afficher le score en temps réel



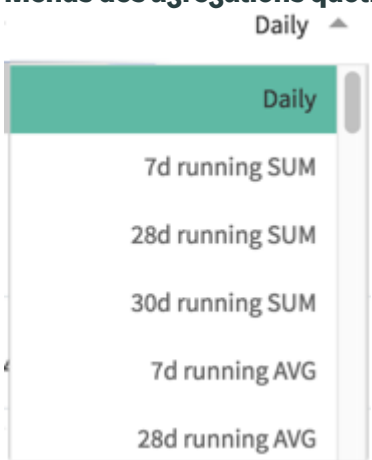
Remarque :
Certains widgets permettent d'afficher les scores en temps réel aux utilisateurs du tableau de bord. Pour plus d'informations, consultez Scores en temps réel.

Agrégations de séries chronologiques dans le centre d'analyse

Sur la Centre d'analyse, vous pouvez agréger les changements des indicateurs en intervalles de temps distincts.

Dans le coin supérieur droit, vous pouvez définir l'agrégation de séries chronologiques pour le Centre d'analysefichier .

Menus des agrégations quotidiennes de séries chronologiques



L'agrégation des séries chronologiques se reflète dans le score, les statistiques, le graphique des séries chronologiques et les diagrammes dans d'autres onglets. Les séries chronologiques disponibles dépendent de la fréquence de l'indicateur. Pour plus d'informations, consultez Application d'agrégations de séries chronologiques. Pour des exemples et une exploration plus approfondie de l'utilisation des agrégations de séries chronologiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

avec des indicateurs, voir cette vidéo de l'Académie Analyse des performances , Exploitation des séries chronologiques avec Analyse des performances .

Remarque :

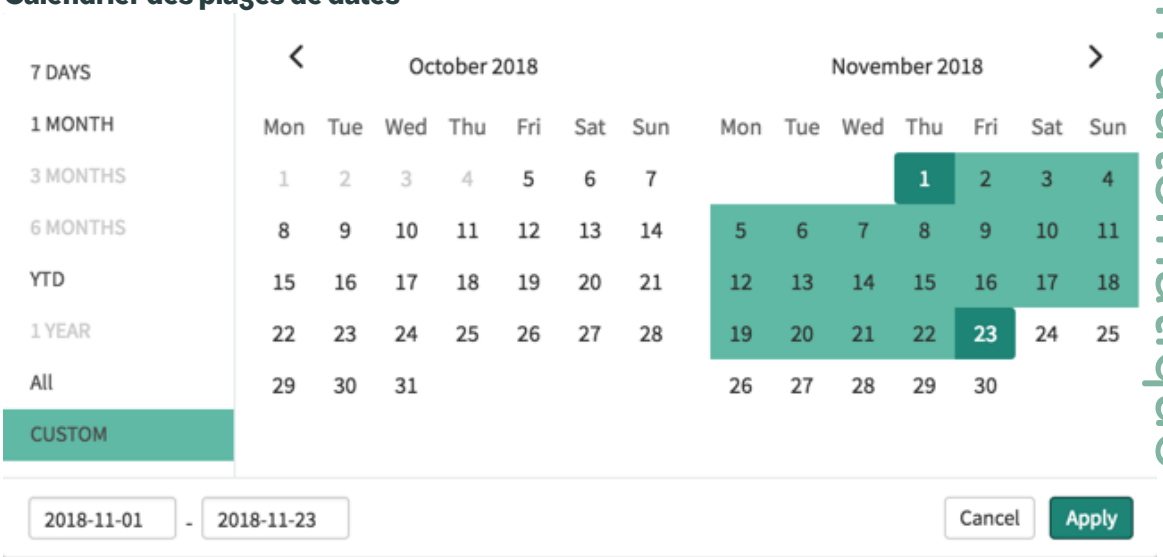
- Les calendriers d'entreprise et fiscaux ne prennent pas en charge les agrégations de séries chronologiques. Vous ne pouvez pas définir une agrégation de séries chronologiques pour un indicateur qui utilise un tel calendrier.
- La sélection d'une agrégation de séries chronologiques remplace l'option **Afficher les lignes continues** définie sur l'indicateur. Cette option permet d'afficher des lignes de Centre d'analyse données ininterrompues pour cet indicateur, même en l'absence de données pour une date spécifique.
- Vous ne pouvez pas comparer les enregistrements dans l'onglet Comparer si vous définissez une agrégation de séries chronologiques. Vous pouvez comparer les scores agrégés.

Plages de dates des scores dans le centre d'analyse

Vous pouvez définir la période des scores décrits Centre d'analyse .

Les contrôles de sélection d'une plage de dates se trouvent au-dessus des statistiques et à gauche de l'agrégation de séries chronologiques. La période que vous choisissez est reflétée dans les statistiques et le graphique de séries chronologiques. Vous disposez de deux options de contrôle pour définir la période :

- **Calendrier des plages de dates**



- Les curseurs avec la barre de navigation :

Remarque :

Si vous spécifiez une plage de dates telle que 3 MOIS avec une agrégation de séries chronologiques telle que SOMME Par mois, vous pouvez voir une période de plus que prévu. L'instance interprète une période telle que trois mois comme 0-3 mois et peut afficher quatre mois de scores.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Statistiques sur le centre d'analyse

Dans l'onglet Afficher de la Centre d'analyse, vous pouvez définir diverses statistiques à appliquer au score de l'indicateur.

Vous ne pouvez pas personnaliser les statistiques affichées sur le Centre d'analyse. Toutefois, étant donné que toutes les statistiques ne sont pas pertinentes pour tous les indicateurs, vous pouvez exclure des statistiques de l'enregistrement d'indicateur. Par exemple, vous pouvez exclure le pourcentage de changement pour un indicateur dont le score est exprimé en pourcentage. Pour plus d'informations, consultez Créer un indicateur automatisé.

Répartitions, éléments et filtres d'éléments

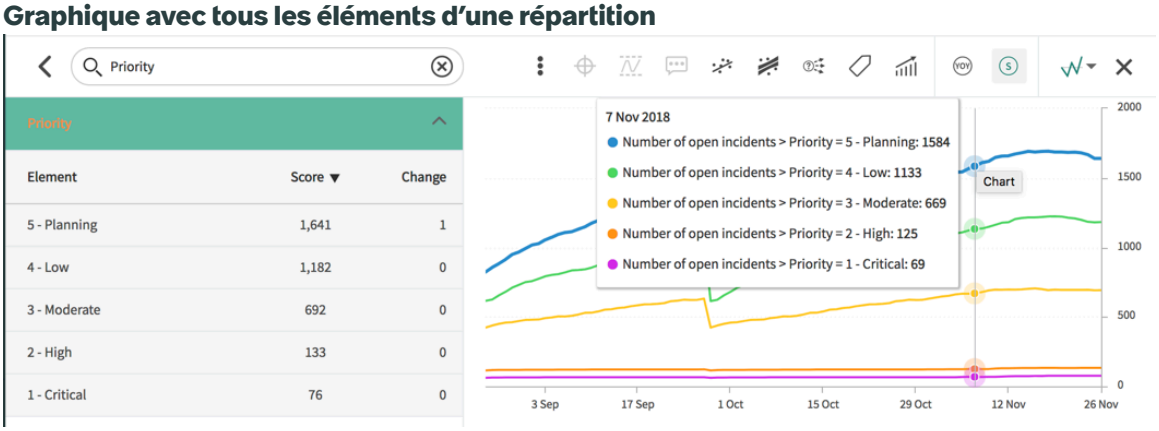
Sur le Centre d'analyse, vous disposez de plusieurs options pour afficher les répartitions et les éléments de répartition.

Vous pouvez afficher une ligne ou une colonne distincte sur le graphique pour chaque élément d'une répartition. Vous pouvez également filtrer les scores en sélectionnant une répartition et un élément. Vous pouvez rechercher des répartitions et des éléments par nom ou ouvrir une boîte de dialogue de répartition et de sélection d'élément.

Menu de répartition et champ de recherche

Si vous sélectionnez une répartition mais pas un élément, le graphique affiche chaque élément de la répartition.

Graphique avec tous les éléments d'une répartition



Remarque :

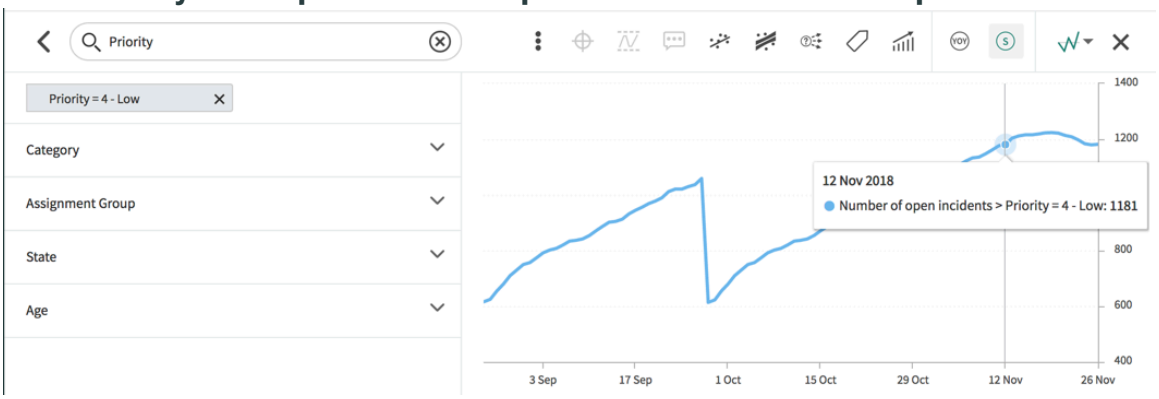
- Les scores ne sont pas affichés lorsqu'aucun élément de la répartition ne s'applique. Cette règle s'applique également aux répartitions de table Choix [sys_choice] lorsqu'une étiquette définie dans NULL_OVERRIDE remplace la valeur aucune.
- Si vous tentez d'appliquer une répartition à un indicateur de formule, mais que tous les indicateurs de contribution ne prennent pas en charge la répartition, la répartition n'est pas appliquée. Au lieu de cela, le score de l'indicateur de formule s'affiche sans la répartition. Un message s'affiche pour vous en informer.

Si vous sélectionnez une répartition et un élément, vous filtrez l'ensemble Centre d'analyse pour afficher uniquement les valeurs de cette répartition et de cet élément.

Traduction automatique

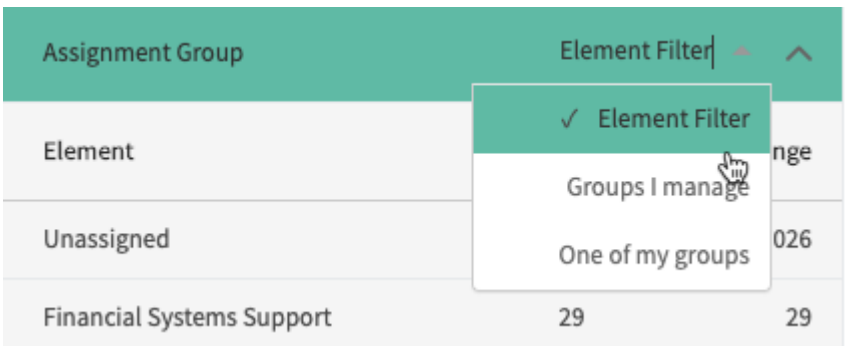
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre d'analyse Filtré pour afficher uniquement les incidents de faible priorité



Si un filtre d'éléments est défini pour la source de répartition de la répartition, vous pouvez choisir l'un de ces filtres d'éléments. Pour plus d'informations, consultez Filtres d'éléments.

Filtre d'éléments

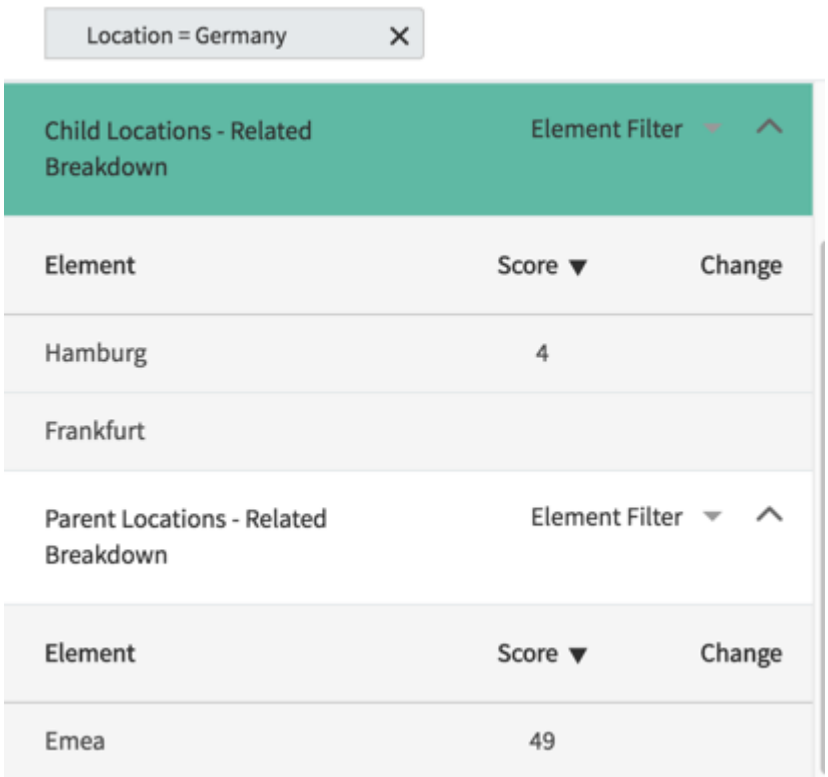


Si des relations de répartition sont définies pour l'indicateur, après avoir sélectionné une répartition et un élément de premier niveau, vous pouvez accéder à un élément connexe. L'élément peut être dans une relation parent-enfant dans la même répartition, ou il peut être dans une autre répartition. Pour plus d'informations sur les relations de répartition, y compris les procédures de création de celles-ci, reportez-vous à la section Navigation dans les éléments de répartition avec les relations de répartition.

Traduction automatique

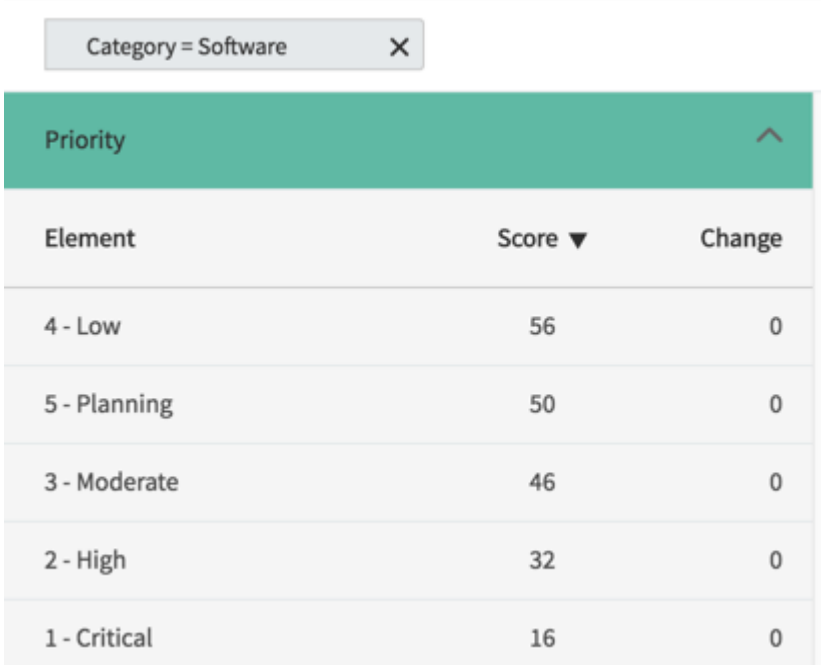
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relations de répartition



Après avoir sélectionné une répartition et un élément de premier niveau, vous pouvez sélectionner une répartition et un élément de deuxième niveau. Vous ne pouvez pas sélectionner plus de deux niveaux de répartition au total.

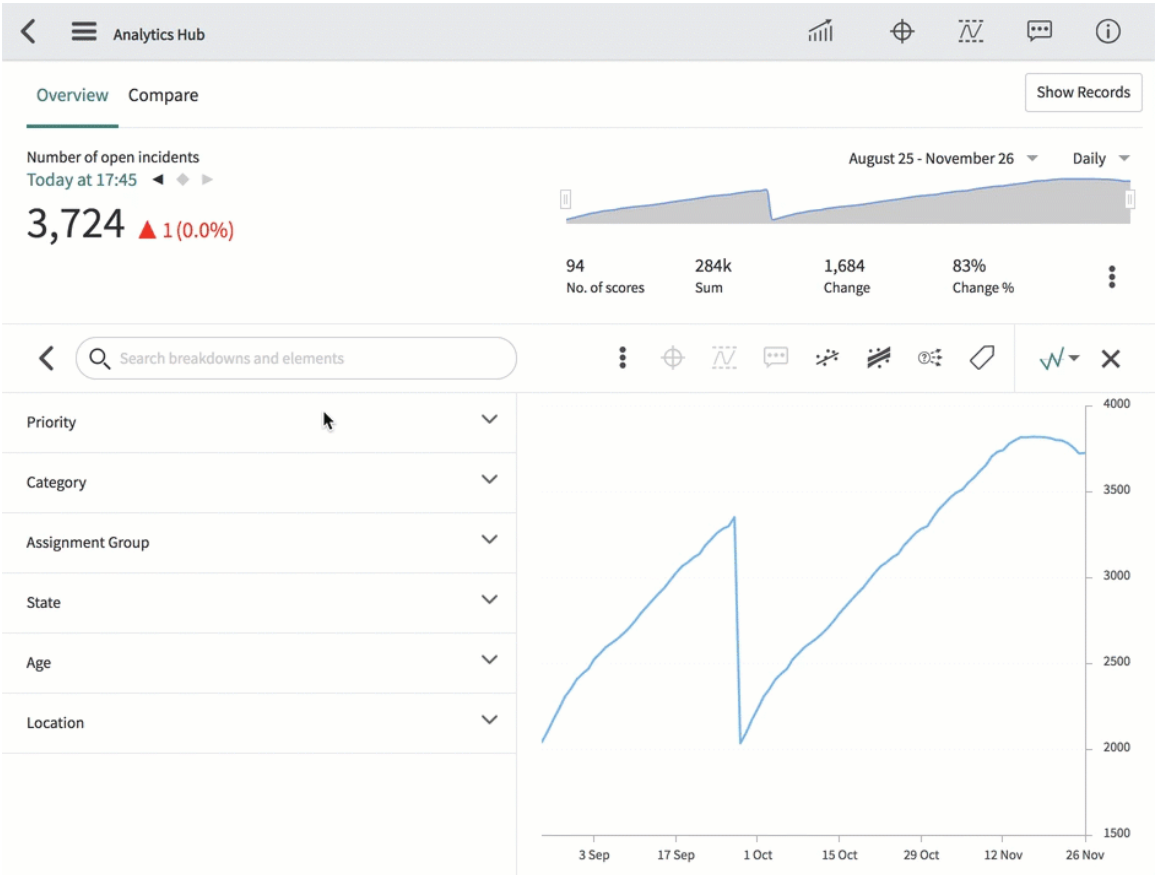
Sélection des répartitions et des éléments



L'animation suivante montre la sélection et l'effacement d'une répartition et d'un élément de premier et de deuxième niveau :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez effacer la combinaison de répartition et d'élément de premier ou de deuxième niveau en cliquant sur le X dans la mosaïque correspondant à cette paire répartition/élément. Si vous effacez la répartition/l'élément de premier niveau, la répartition/l'élément de deuxième niveau devient la répartition/l'élément de premier niveau. Vous pouvez également effacer la sélection en suivant les fils d'Ariane au-dessus du score.

Affichage des scores agrégés pour plusieurs éléments

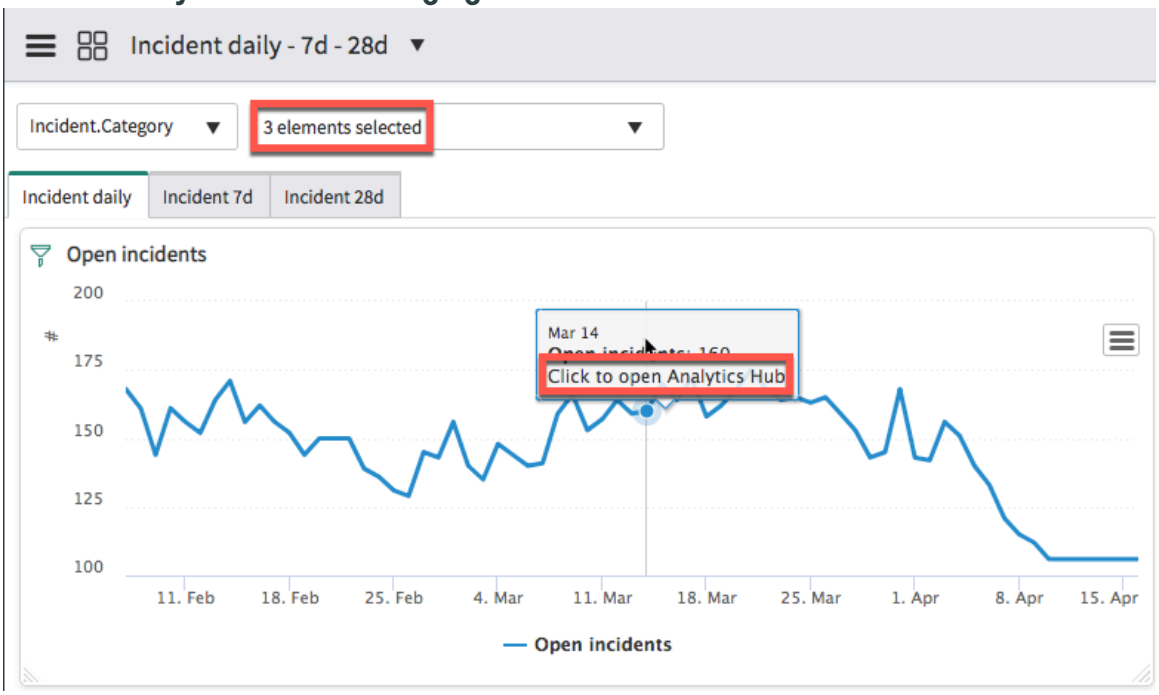
Si vous cliquez sur une valeur d'un graphique dans un widget d'un tableau de bord, vous ouvrez l'indicateur Centre d'analyse correspondant. Si vous êtes sur un tableau de bord de répartition et que plusieurs éléments sont sélectionnés, et que le widget affiche l'agrégat de ces éléments, le Centre d'analyse widget affiche également l'agrégat de ces éléments.

Pour plus d'informations sur la vue d'agrégation de plusieurs éléments sélectionnés sur un tableau de bord, reportez-vous à Affichage de plusieurs éléments séparément ou agrégés.

Traduction automatique

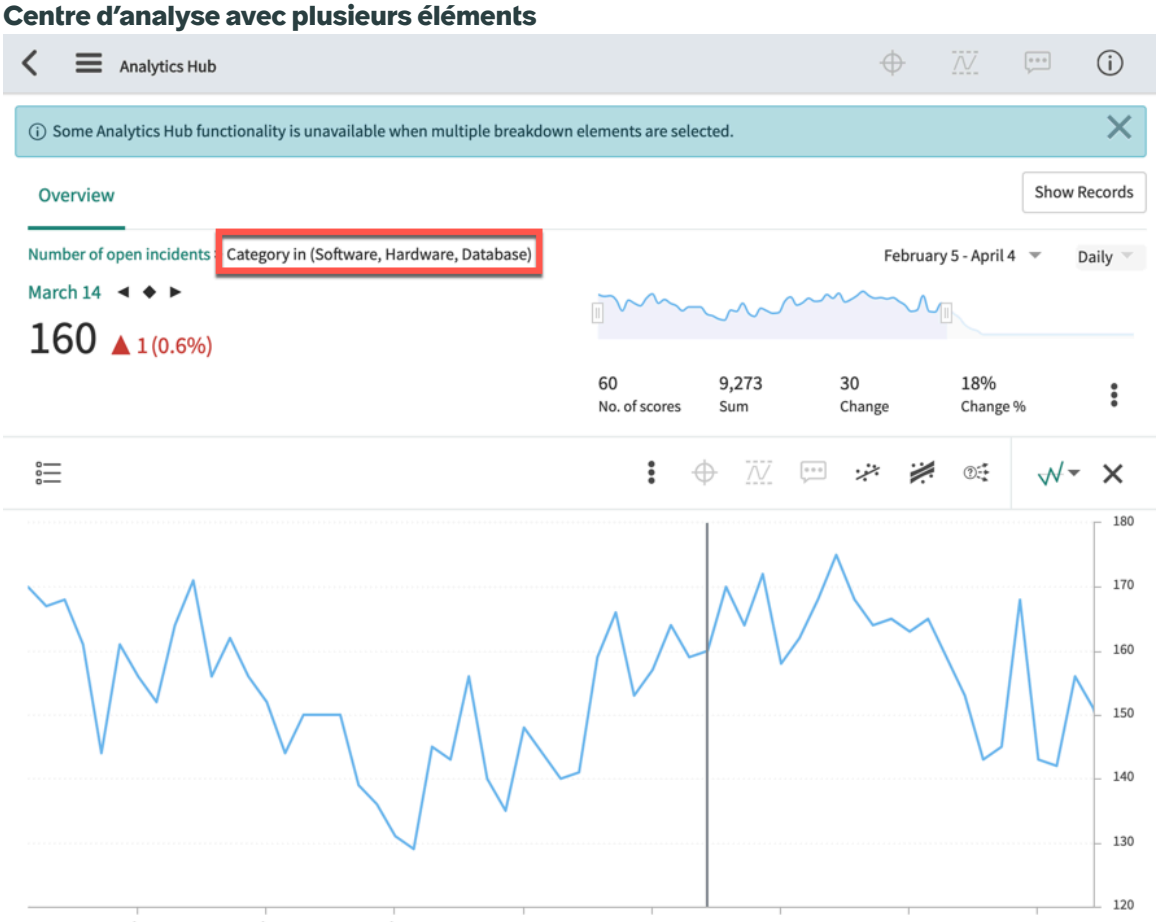
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre d'analyse avec un score agrégé de trois éléments



Ils Centre d'analyse s'ouvrent à la date sélectionnée dans le widget. Les multiples éléments sont affichés au format **{Breakdown} dans (element_1, element_2, element_3, +x plus).**

Centre d'analyse avec plusieurs éléments



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les cibles, les seuils et les commentaires ne sont pas disponibles lorsque vous accédez à Centre d'analyse à partir d'un widget dont plusieurs éléments de répartition sont sélectionnés dans une vue d'agrégat. Le sélecteur de répartition et la fonctionnalité de recherche ne sont pas disponibles non plus. Si vous sélectionnez ensuite **Afficher les enregistrements** sur le Centre d'analyse, vous voyez les enregistrements qui correspondent à l'un des éléments que vous avez sélectionnés sur le tableau de bord.

Affichage des enregistrements dans le centre d'analyse

Vous pouvez basculer entre l'affichage d'une série chronologique de scores d'indicateurs et la liste des enregistrements utilisés pour calculer ces scores.

Cliquez sur **Afficher les enregistrements** ou **Masquer les enregistrements** dans le coin supérieur droit pour basculer. Dans les deux cas, les scores ou les enregistrements sont affichés pour la période choisie en haut de l'onglet. les scores ou les enregistrements sont également filtrés selon les paires répartition/éléments que vous avez sélectionnées.

Si vous avez ouvert le Centre d'analyse à partir d'un tableau de bord de répartition avec plusieurs éléments sélectionnés, ce que vous voyez dépend du widget de tableau de bord. Si le widget affiche chaque valeur d'élément séparément, les enregistrements qui correspondent à l'élément que vous avez sélectionné s'affichent. Si le widget affiche un score agrégé des éléments, vous voyez les enregistrements qui correspondent à l'un de ces éléments.

Remarque :

- Les enregistrements ne sont affichés que pour les indicateurs automatisés.
- La fonction Afficher les enregistrements n'est pas prise en charge pour les scores en temps réel d'éléments de répartition sans correspondance. Si vous affichez les scores en temps réel, les enregistrements qui ne sont affectés à aucun élément de répartition ne sont pas affichés.
- Vous pouvez modifier l'affichage de la liste des enregistrements dans le menu contextuel de la liste Enregistrements, en fonction des vues disponibles pour la table de faits. La vue par défaut est définie sur la source d'indicateur.
- Dans certains cas, lorsque vous collectez des répartitions de deuxième niveau, le score et le nombre d'enregistrements ne concordent pas. Lorsque ces valeurs ne concordent pas, le score est correct. Pour plus de détails et un exemple, voir KB0748969 .

Options graphiques sur le centre d'analyse

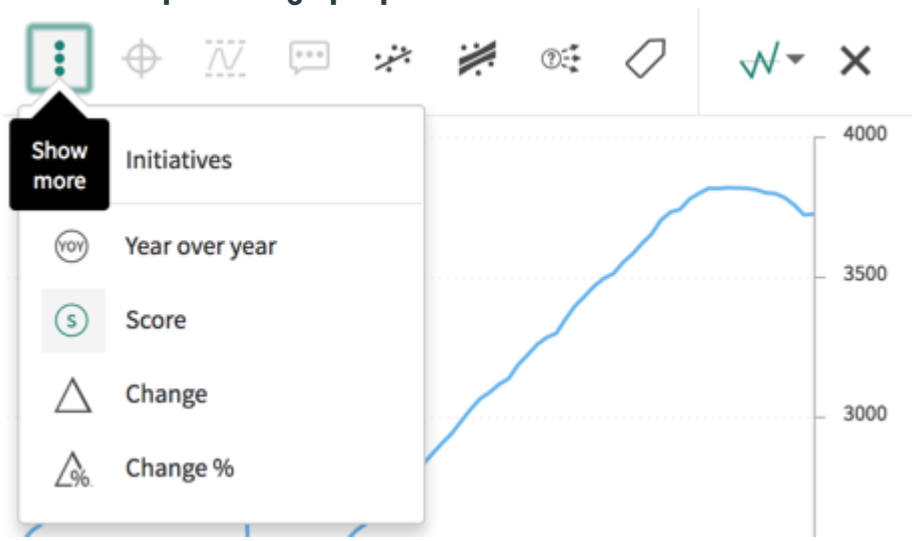
Vous pouvez modifier ce que le graphique affiche dans l'onglet Affichage de .Centre d'analyse

Cliquez sur l'icône **Afficher plus** et une barre d'outils d'icônes supplémentaires apparaît.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

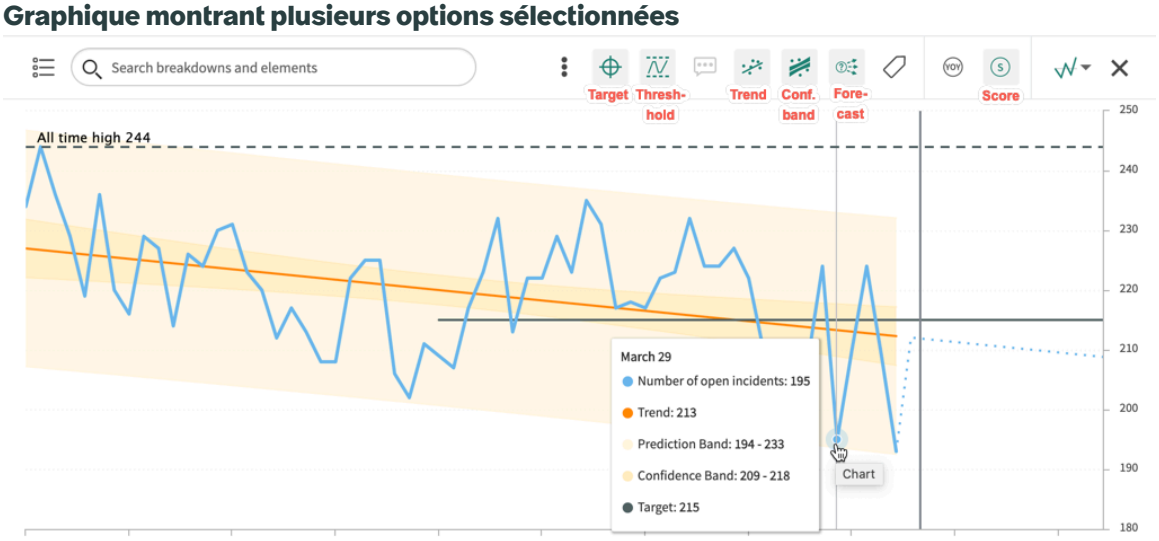
Icônes des options de graphique



Une info-bulle pour chaque icône identifie l'option de graphique que l'icône active et désactive. Les options graphiques comprennent :

- Type de mesure affiché.
- Afficher des étiquettes
- Affichage d'une prévision des scores futurs, en fonction de la façon dont la prévision est configurée sur l'indicateur.
- Affichage des intervalles de confiance
- Affichage de la ligne de tendance
- Affichage des commentaires
- Affichage des seuils
- Affichage des cibles
- Sélection de la visualisation du graphique

Graphique montrant plusieurs options sélectionnées



Si l'application Continual Management Improvement est installée, vous disposez également d'une icône pour afficher ou masquer les initiatives d'amélioration ( ). Si vous disposez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

également du rôle sn_cim.improvement_requester, vous pouvez créer une initiative d'amélioration en cliquant sur la même icône dans la barre d'outils, comme décrit à la section Centre d'analyse pour un indicateur spécifique.

Les mesures disponibles sont les suivantes :

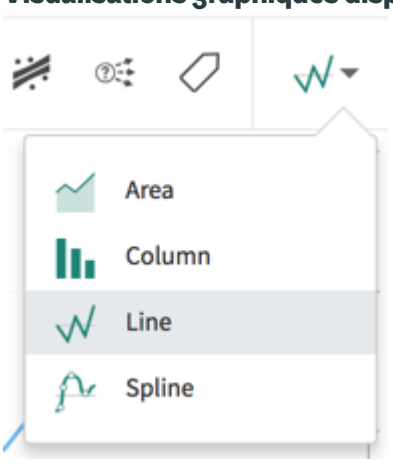
- D'une année sur l'autre
- Changement
- Pourcentage de changement
- Score

Le score est la mesure par défaut. Tous les types de mesures, à l'exception d'une année sur l'autre, peuvent être affichés ensemble. D'une année à l'autre, vous ne pouvez vous appliquer qu'à une seule autre mesure à la fois, comme le score ou la modification, mais pas aux deux. Une année complète de données est nécessaire pour que les données d'une année à l'autre soient significatives.

Visualisations sur le centre d'analyse

Pour modifier la visualisation utilisée pour le graphique, sélectionnez une visualisation dans le menu liste. Des visualisations en aires, en colonnes, en courbes et en splines sont disponibles.

Visualisations graphiques disponibles



Préférences utilisateur dans le centre d'analyse

Vous pouvez définir des préférences d'affichage par indicateur et les conserver chaque fois que vous consultez cet indicateur.

Ils Centre d'analyse suivent les préférences utilisateur suivantes :

- Tous les paramètres d'affichage
- Visualisations de graphiques
- Période

Toutes les préférences sont stockées par indicateur et par utilisateur, de sorte que chaque utilisateur peut configurer chaque centre d'analyse pour qu'il s'affiche comme il le souhaite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version comportant des Centre d'analysetableaux de résultats au lieu de , la table contenant les anciennes préférences utilisateur est conservée. La première fois qu'un utilisateur ouvre le Centre d'analyse pour un indicateur, les préférences sont importées à partir de l'ancienne table. Cette importation est remplacée si les préférences de cet utilisateur et de cet indicateur sont définies manuellement dans la table Préférences PA Centre d'analyse [pa_ds_preference] avant que l'utilisateur n'ouvre le Centre d'analysefichier .

Domain Separation dans le centre d'analyse

Voici Centre d'analyse le domaine que vous avez sélectionné dans les paramètres du système. Vous ne voyez que les scores collectés dans ce domaine.

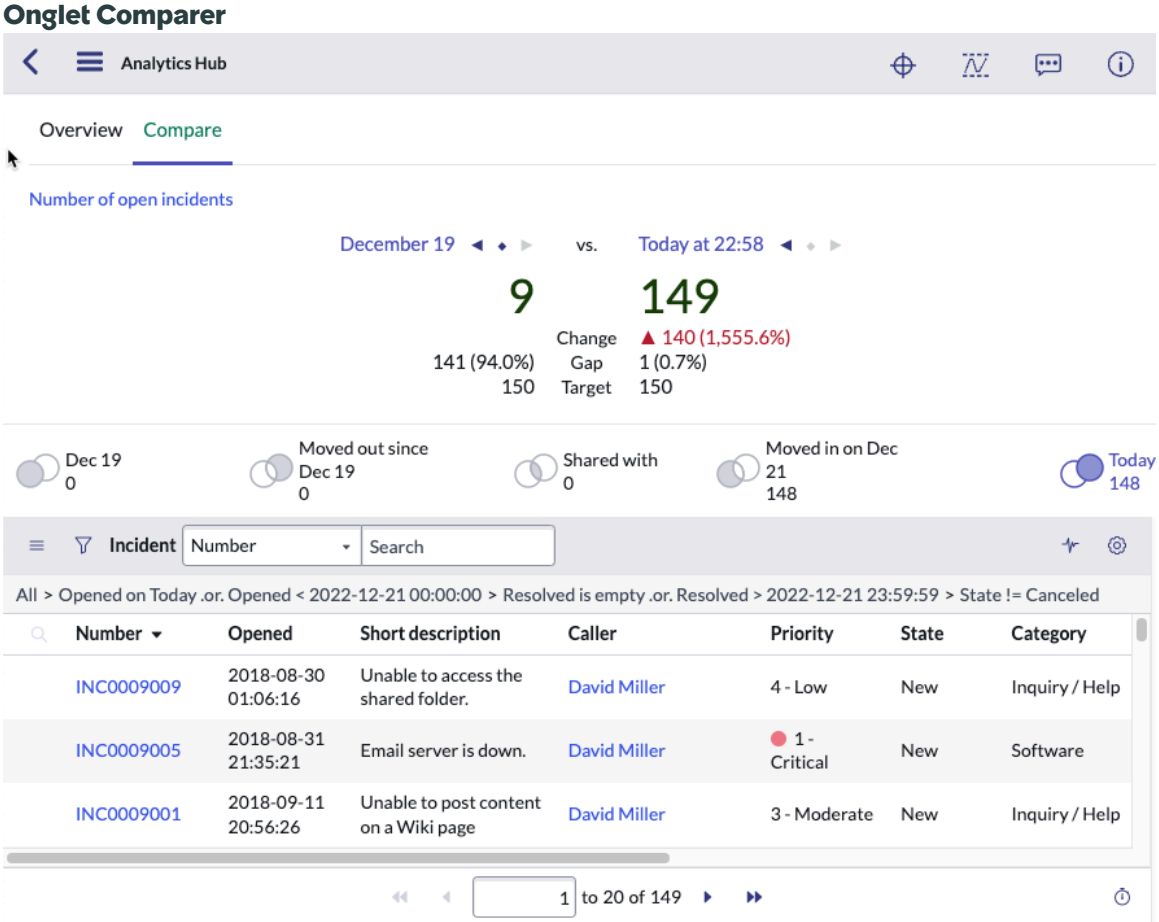
Toute cible, tout seuil ou tout commentaire que vous ajoutez est automatiquement associé au domaine actuel. L'option **Modifier les scores** n'est pas disponible.

Outre les paramètres système, certains tableaux de bord sont configurés de sorte que vous puissiez sélectionner le domaine sur le tableau de bord. Si vous accédez à partir Centre d'analyse d'un widget sur un tel tableau de bord, vous ne verrez que les scores collectés pour ce domaine. Pour plus d'informations, consultez Associer une configuration de domaine à un tableau de bord.

Comparer les scores

Dans l'onglet Centre d'analyse Comparer, comparez les scores à deux dates ou comparez les scores à des scores de point de référence liés.

Onglet Comparer



Remarque :
L'onglet Comparer n'est disponible que pour les indicateurs automatisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez comparer les scores d'un indicateur automatisé à deux dates. La sélection de date fonctionne de la même manière que dans l'onglet Vue d'ensemble. De plus, toutes les dates sélectionnées dans un onglet sont conservées lorsque vous passez à un autre onglet.

Si les scores font référence à un nombre, sous les scores, vous voyez les informations suivantes, de gauche à droite :

- Score à la date la plus ancienne
- Nombre d'enregistrements qui ont été déplacés ou qui ont quitté l'indicateur depuis la date antérieure
- Nombre d'enregistrements partagés par l'indicateur aux deux dates, ce qui signifie que les enregistrements sont dans l'indicateur à la fois à la date antérieure et à la date ultérieure
- Nombre d'enregistrements qui ont été déplacés ou ajoutés à l'indicateur à une date ultérieure
- Nombre d'enregistrements à la dernière date

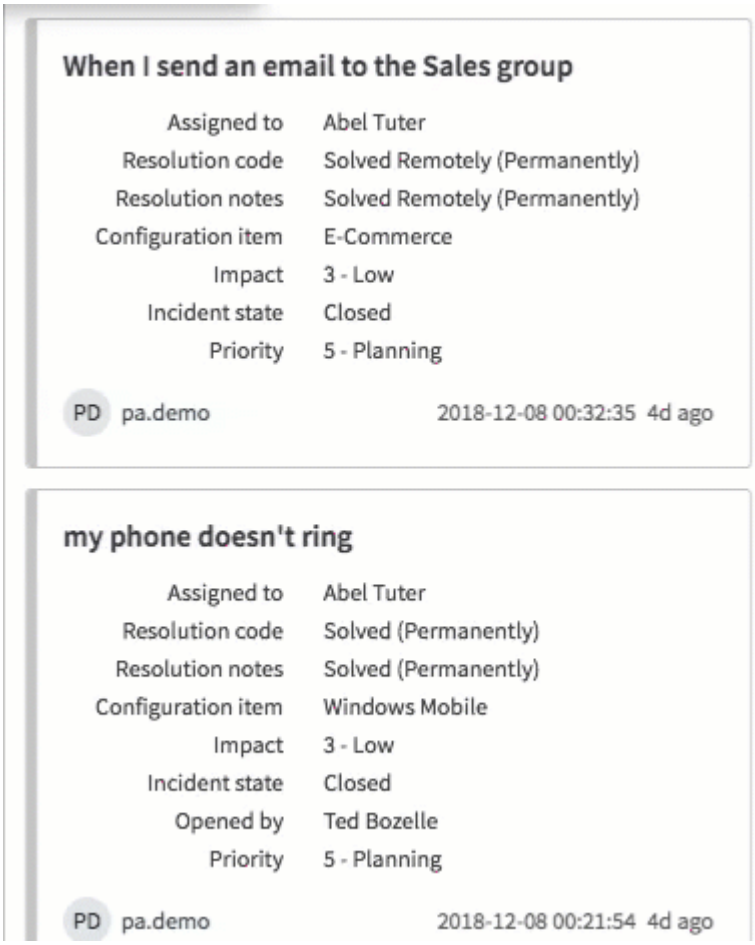
Une liste des enregistrements de l'indicateur se trouve dans le volet inférieur. Si vous comparez des dates, cliquez sur l'icône de graphique ( ) pour ouvrir le flux d'activité. Le flux d'activité affiche, pour chaque enregistrement, les champs les plus pertinents par rapport à la dernière activité de l'enregistrement et à son état actuel. Si vous placez le pointeur de la souris sur l'horodatage d'une activité, le lien **Commentaire** s'affiche. Ce lien ouvre une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez laisser un commentaire supplémentaire ou une note de travail.

Remarque :
Si vous appliquez une agrégation de séries chronologiques à l'indicateur, vous ne pouvez pas comparer les enregistrements. Les scores sont agrégés, mais pas les enregistrements sous-jacents. Vous pouvez comparer les scores agrégés.

Traduction automatique

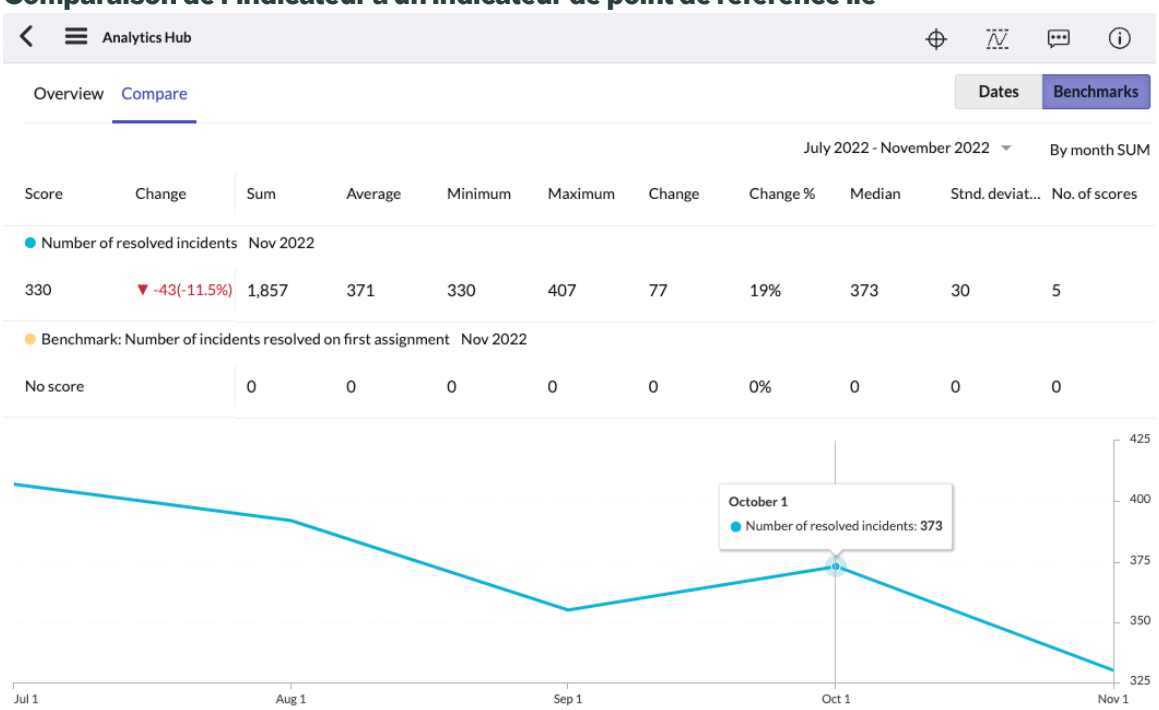
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux d'activité



Si l'indicateur est lié à un indicateur de point de référence, sélectionnez **Points de référence** pour comparer les deux indicateurs. Sélectionnez une plage de dates pour comparer les indicateurs comme vous le feriez dans l'onglet **Vue d'ensemble** .

Comparaison de l'indicateur à un indicateur de point de référence lié



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Lier un indicateur automatisé à un point de référence

UUID du centre d'analyse

Chaque combinaison de répartitions, d'éléments, d'agrégation de séries chronologiques et d'un domaine que vous spécifiez pour un indicateur possède un identificateur unique (UUID). Pour écrire des scripts ou simplement pour comprendre comment les Centre d'analyse choses fonctionnent, vous devez comprendre comment ces UUID sont construits.

Dans les détails des KPI de l'espace Centre d'analyse de travail, vous sélectionnez un indicateur et pouvez le spécifier davantage en procédant comme suit :

- Jusqu'à deux niveaux de répartition
- Filtre d'éléments
- Jusqu'à deux niveaux d'élément de répartition, dont plusieurs éléments par niveau (score agrégé)
- Agrégation de série chronologique
- Séparation de domaine

Chaque combinaison est représentée par ce que l'on appelle un UUID. L'UUID est concaténé à partir du sys_IDs de l'indicateur et de l'un de ces spécificateurs, dans l'ordre suivant (notez le point-virgule avant l'ID de domaine) :

<indicator_sys_id>:<breakdown_sys_id>:<elements_filter_sys_id or element_sys_ids>:<lvl-2 breakdown_sys_id>:<lvl-2 elements_filter_sys_id or element_sys_ids>:<aggregate_sys_id>;<domain_sys_id>

Tous les spécificateurs autres que *`indicator_sys_id`* sont facultatifs, à une exception près : si a *`breakdown_sys_id`* est spécifié, il doit donc y avoir au moins un *`element_sys_id`*. Pour spécifier une répartition et ne pas spécifier d'éléments, par exemple pour obtenir une liste de tous les éléments, la sys_id de répartition est indiquée dans un paramètre distinct. Pour obtenir un exemple, consultez cet exemple d'API REST GET/now/pa/scorecards. Pour faire référence aux scores qui ne correspondent à aucun élément de la répartition spécifiée, la chaîne `unmatched` remplace *`element_sys_id`*un .

Les fonctions cibles, seuils et autres fonctions de détails des KPI s'appliquent Centre d'analyse par UUID. En d'autres termes, ils s'appliquent séparément à chaque combinaison unique d'indicateur, de répartitions, d'éléments et de filtres d'éléments, d'agrégation de séries chronologiques et de domaine. L'application Signaux des KPI surveille également chaque indicateur entièrement spécifié séparément, par UUID.

Information associée

Intégrer Analyse des performances

Détails des KPI

Analyse interactive

L'analyse interactive vous permet d'explorer rapidement les données d'une liste d'enregistrements.

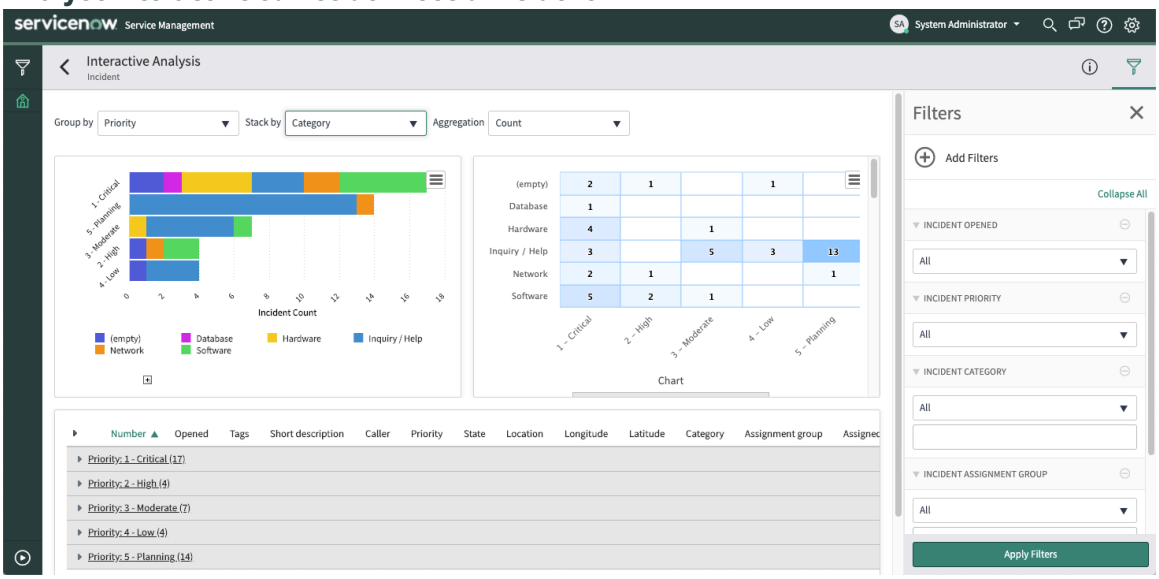
Depuis n'importe quelle Interface utilisateur principale liste d'enregistrements, vous pouvez accéder à un ensemble interactif de rapports sur les données de la liste. Vous pouvez également manipuler les données en regroupant, en empilant, en agrégeant et en appliquant des filtres interactifs. Cliquez sur la visualisation pour explorer les données. Cliquez sur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'icône d'information ( ) pour modifier le filtre source, afficher la liste des filtres appliqués et copier l'URL de l'analyse.

Analyse interactive sur les données d'incident



Lancer une analyse interactive

Lancez une analyse interactive à partir de n'importe quelle liste.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun.

Vous devez avoir accès à la liste des enregistrements que vous souhaitez analyser.

Procédure

1. Accédez à n'importe quelle liste.
2. **Facultatif :** Configurez les colonnes qui s'affichent dans la liste.
   Les colonnes qui apparaissent dans la liste lorsque vous lancez l'analyse interactive déterminent quels champs sont inclus dans l'analyse. Les champs inclus déterminent les options **Grouper par** et **Empiler par** qui sont disponibles, ainsi que les filtres interactifs qui apparaissent par défaut.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de colonne d'un champ de référence, de choix, de date/heure, de nombre entier ou booléen, puis sélectionnez **Lancer une analyse interactive**.
   La colonne à partir de laquelle vous lancez l'analyse interactive est utilisée comme valeur **Grouper par** défaut.
4. **Facultatif :** Modifiez le mode d'agrégation des données en sélectionnant différentes valeurs dans les listes **Grouper par** et **Empiler par** , ou filtrez les données en appliquant un ou plusieurs filtres interactifs.
5. **Facultatif :** Explorez un sous-ensemble de données en cliquant sur une visualisation, telle qu'une barre dans le graphique à barres ou une cellule de la carte thermique.

Panneau d'informations sur l'analyse interactive

Le panneau **Informations sur le filtre** résume ce que le filtre actuel affiche et vous permet de modifier la condition de filtre source, d'ajouter une analyse interactive à vos favoris et de partager une analyse interactive avec vos collègues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’analyse interactive suppose qu’il existe des filtres interactifs sur les tables dans lesquelles vous travaillez. Pour créer des filtres, reportez-vous à la section Types de filtres interactifs disponibles.

Cliquez sur l’icône d’informations ( ) pour ouvrir le panneau **Informations sur le filtre** .

Le panneau d’information présente les caractéristiques suivantes :

Filtre de source

Affiche les conditions qui s’appliquent au filtre. Cliquez sur l’étoile pour ajouter cette analyse interactive à vos favoris.

Modifier le filtre de la source

Cliquez sur le bouton **Modifier le filtre de source** pour ouvrir le créateur de condition. Vous pouvez modifier le filtre source ici au lieu de rouvrir la page de définition du filtre interactif.

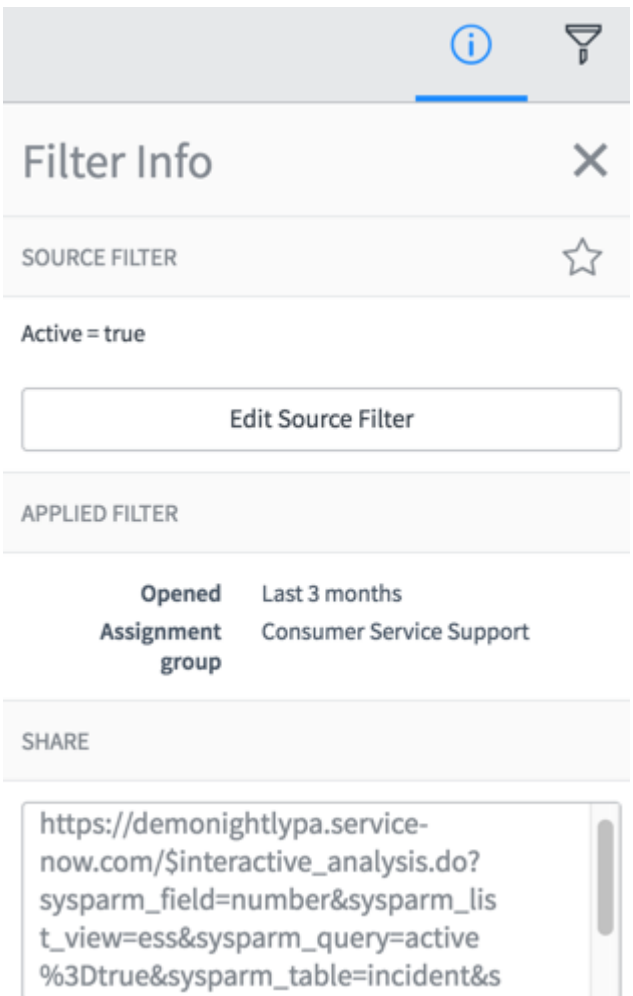
Filtre appliqué

Affiche un résumé des filtres appliqués à l’analyse interactive actuelle.

Partager

Affiche l’URL complète de l’analyse. Cliquez sur l’URL pour la mettre en surbrillance. Pour en savoir plus, reportez-vous à .

Panneau d’information



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Placez un signet sur une analyse interactive

Pour enregistrer une analyse interactive en vue d'une utilisation ultérieure, vous pouvez l'ajouter à vos favoris.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun.

Vous devez avoir accès à la liste des enregistrements que vous souhaitez analyser.

Procédure

1. Accédez à la table que vous souhaitez analyser.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de la colonne que vous souhaitez analyser, puis sélectionnez **Lancer une analyse interactive**.
3. Cliquez sur l'icône d'informations ( ) pour ouvrir le panneau **Informations sur le filtre** .
4. Appliquez des filtres à l'analyse interactive, puis cliquez sur **Appliquer des filtres**.
5. Cliquez sur l'icône en forme d'étoile pour ajouter l'analyse interactive à vos favoris.

Résultats

La liste des favoris du panneau de navigation est mise à jour avec un signet pour l'analyse interactive actuelle.

Partager une analyse interactive

Vous pouvez partager l'URL d'une analyse interactive avec d'autres utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Vous devez avoir accès à la liste des enregistrements que vous souhaitez analyser.

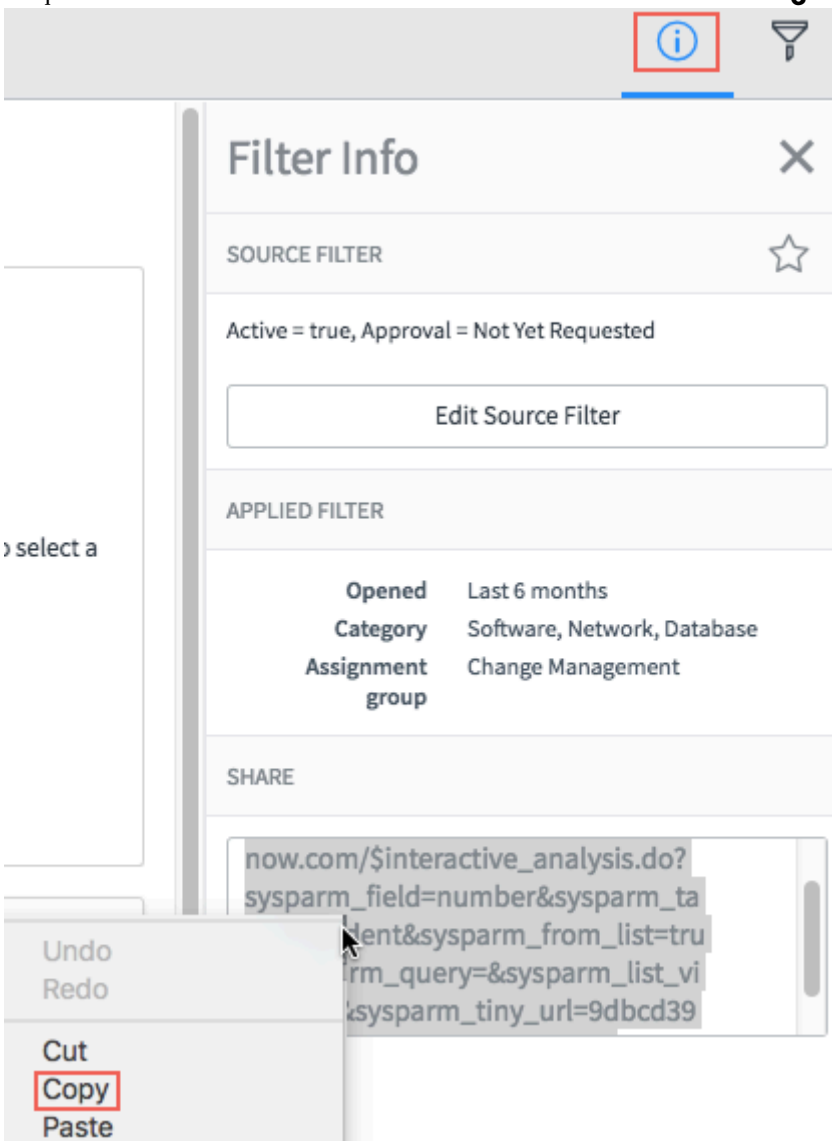
Procédure

1. Accédez à la table que vous souhaitez analyser.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de la colonne que vous souhaitez analyser, puis sélectionnez **Lancer une analyse interactive**.
3. Cliquez sur l'icône de filtre ( ) pour afficher les filtres interactifs.
4. Apportez les modifications de filtre souhaitées et cliquez sur **Appliquer les filtres**.
5. Cliquez sur l'icône d'informations ( ) pour ouvrir le panneau **Informations sur le filtre** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'URL dans la section **Partager** et sélectionnez **Copier**.



Résultats

Vous pouvez partager l'URL de l'analyse interactive par e-mail avec les utilisateurs qui ont des droits sur les informations contenues dans l'analyse.

Ajouter un filtre à l'analyse interactive

Ajoutez un filtre pour afficher des informations plus raffinées dans votre analyse interactive.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Vous devez avoir accès à la liste des enregistrements que vous souhaitez analyser.

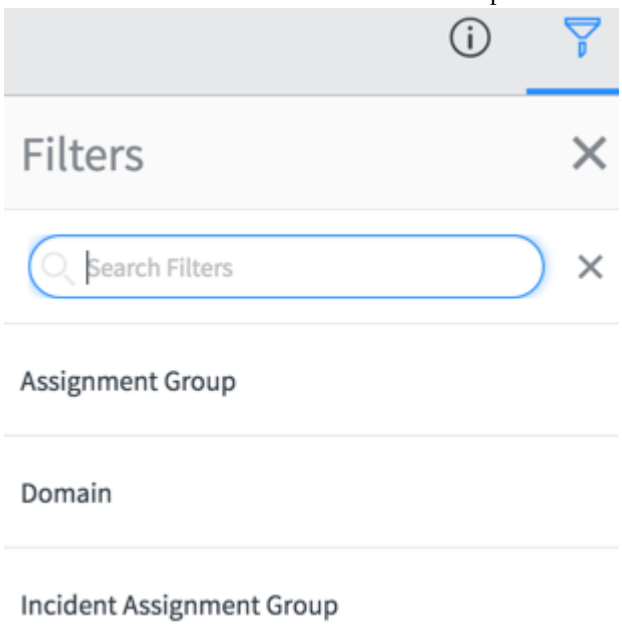
Procédure

1. Accédez à la table que vous souhaitez analyser.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de la colonne que vous souhaitez analyser, puis sélectionnez **Lancer une analyse interactive**.
3. Cliquez sur l'icône de filtre ( ), puis cliquez sur **Ajouter des filtres**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez la barre **des filtres de recherche** pour limiter le nombre de filtres affichés.



4. Sélectionnez le filtre à ajouter.
5. Cliquez sur **Appliquer des filtres**.

Résultats

Le nouveau filtre est appliqué à l'analyse interactive. Cliquez sur l'icône d'information ( ) pour afficher les filtres dans le résumé du filtre source.

Supprimer un filtre de l'analyse interactive

Vous pouvez supprimer un filtre de l'analyse interactive et spécifier s'il faut supprimer l'élément de filtre des listes Grouper par et Empiler par de l'analyse.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun.

Vous devez avoir accès à la liste des enregistrements que vous souhaitez analyser.

Procédure

1. Accédez à la table que vous souhaitez analyser.
2. Cliquez avec le bouton droit sur un en-tête de colonne, puis sélectionnez **Lancer une analyse interactive** ou ouvrez un tableau de bord dont vous êtes propriétaire pour afficher les filtres interactifs.
3. Cliquez sur l'icône de filtre ( ) pour afficher les filtres interactifs.
4. Pointez sur le filtre que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur l'icône **Supprimer le filtre** .

Résultats

Le filtre est supprimé de l'analyse interactive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier les filtres sources

Vous pouvez modifier un filtre source dans le panneau **Informations sur le filtre** d'analyse interactive.

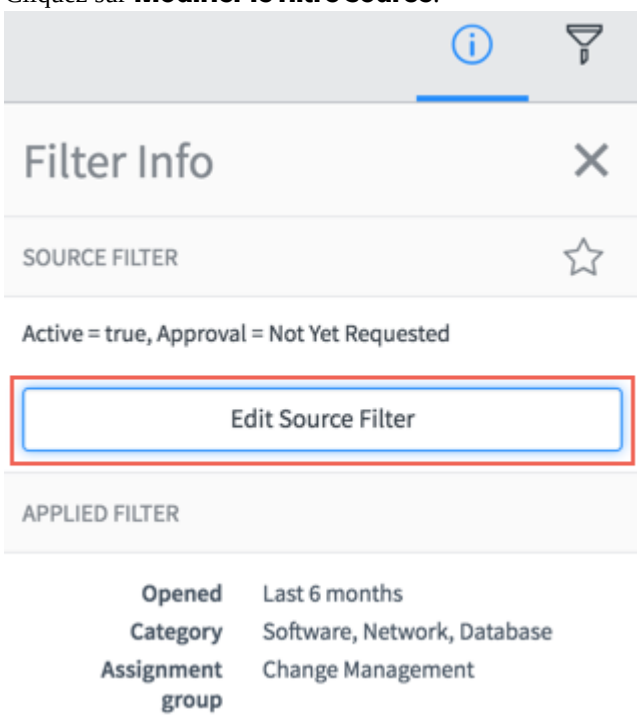
Avant de commencer

Rôle requis : aucun.

Vous devez avoir accès à la liste des enregistrements que vous souhaitez analyser.

Procédure

1. Accédez à la table que vous souhaitez analyser.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de la colonne que vous souhaitez analyser, puis sélectionnez **Lancer une analyse interactive**.
3. Cliquez sur l'icône d'informations ( ) pour ouvrir le panneau **Informations sur le filtre** .
4. Cliquez sur **Modifier le filtre source**.



5. Cliquez sur **Charger le filtre** et sélectionnez le filtre à modifier.
6. Modifiez les conditions existantes et ajoutez-en de nouvelles.
7. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.

Résultats

L'analyse interactive est mise à jour avec le nouveau filtre source. Le panneau **Informations sur le filtre** affiche les conditions mises à jour.

Information associée

Créateur de conditions

Déduplication du filtre d'analyse interactive

Au lancement de l'analyse interactive, les filtres en double sont automatiquement supprimés du panneau **Filtres** . Vous n'avez pas besoin de nettoyer le panneau du filtre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les filtres en double sont supprimés selon les critères suivants :

- Si la configuration est la même, le contrôle de l'interface utilisateur détermine quel filtre est affiché lors du lancement initial. Les filtres d'entrée multiples ont la priorité, puis une entrée unique, une case à cocher et des cases d'option. Pour plus d'informations sur les options de champ de type de contrôle d'interface utilisateur disponibles pour afficher le filtre, reportez-vous à .
- Si la configuration est la même, hormis certains filtres qui n'ont qu'une seule cible et d'autres plusieurs cibles, seul le dernier filtre mis à jour est conservé.
- Si la configuration et le contrôle d'interface utilisateur sont identiques, le dernier filtre mis à jour est conservé.
- Si la configuration est la même, mais que certains filtres ont plusieurs colonnes cibles dans la même table cible, tous les filtres sont considérés comme des filtres distincts et conservés. Un exemple de plusieurs colonnes cibles dans la même table cible sont les colonnes **Date d'ouverture** et **Date d'escalade** dans la table Incident.
- Si la configuration et le contrôle d'interface utilisateur sont identiques, mais que la condition de base est différente pour deux filtres, ils sont considérés comme des filtres distincts et conservés.

Persistance de l'analyse interactive

Les filtres que vous sélectionnez persistent entre les utilisations de l'analyse interactive par vue et par utilisateur.

Lorsque vous lancez pour la première fois une analyse interactive sur une vue, une colonne spécifique d'une table, tous les filtres sont définis sur leurs valeurs par défaut. La prochaine fois que vous lancerez une analyse interactive sur la même vue, les sélections de la visite précédente, y compris les paramètres de filtre, d'ordre de filtre, de regroupement par, d'empilement par et d'agrégation, seront conservées.

En outre, **les éléments Grouper par** et **Empiler par** sont mis à jour lorsque des filtres sont ajoutés à une analyse. Par exemple, ajoutez un filtre de gestionnaire à une page d'analyse interactive. Vous pouvez immédiatement regrouper et empiler vos widgets par gestionnaire.

Synchroniser les éléments Grouper par et Empiler par dans les filtres

Synchronisez les éléments Grouper par et Empiler par dans une analyse interactive lorsque des filtres sont ajoutés au panneau de filtre et lorsqu'ils en sont retirés. Vous pouvez également supprimer un filtre sans synchroniser les éléments Grouper par et Empiler par.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

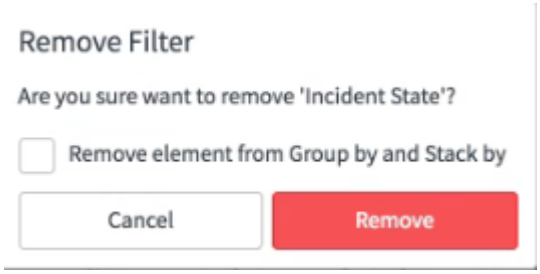
Vous devez avoir accès à la liste des enregistrements que vous souhaitez analyser.

Procédure

1. Accédez à la table que vous souhaitez analyser.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de la colonne que vous souhaitez analyser, puis sélectionnez **Lancer une analyse interactive**.
3. Dans le panneau **Filtres** , cliquez sur **Ajouter des filtres** et ajoutez un nouveau filtre.
4. Cliquez sur **Appliquer des filtres**.
   Le nouvel élément de filtre apparaît dans les listes **Grouper par** et **Empiler par** .
5. Supprimez le filtre de l'analyse interactive pour supprimer le filtre du panneau **Filtres** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. **Facultatif :** Sélectionnez **Supprimer l'élément de Grouper par et Empiler par**.
   L'option **Supprimer l'élément de Grouper par et Empiler par** ne s'affiche pas si :
   - Il existe un autre filtre dans le panneau **Filtres** qui possède le même champ cible que le filtre que vous supprimez.
   - Vous avez personnalisé la liste des sources avant de lancer l'analyse interactive. Vous ne pouvez pas synchroniser **les éléments Grouper par** et **Empiler par** en ajoutant ou en supprimant un filtre si la colonne fait partie d'une liste personnalisée.

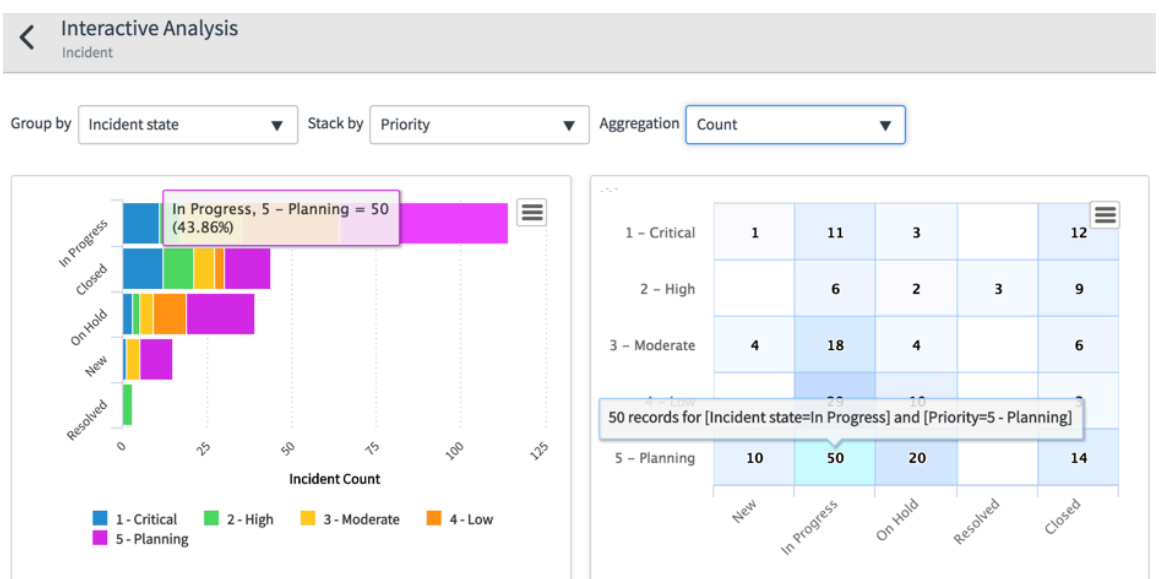
Agrégation d'analyses interactives

Lorsque vous utilisez l'analyse interactive, vous pouvez afficher les données du point de vue des nombres d'enregistrements, des sommes, des moyennes et des nombres distincts.

Types d'agrégation

Nombre

Nombre est l'agrégation par défaut et s'affiche lorsque vous lancez une analyse interactive. L'agrégation Nombre affiche le nombre d'enregistrements sélectionnés. Par exemple, une analyse d'incidents regroupés par état, empilés par priorité et agrégés par nombre montre le nombre d'incidents dans chaque catégorie dans des conseils et dans les cellules des rapports multidimensionnels.



Moyenne, Somme, Nombre distinct

Sélectionnez **Moyenne**, **Somme** ou **Nombre distinct** pour afficher une liste de champs de la **table** sélectionnée. Vous pouvez également agréger sur des champs à partir de tables étendues. Reportez-vous à la section Comment générer des rapports sur les tables étendues. Sélectionnez un champ par lequel **effectuer l'agrégation dans** cette liste. Par exemple, si vous sélectionnez un champ entier, tel que **Nombre de réaffectations**, les données sont

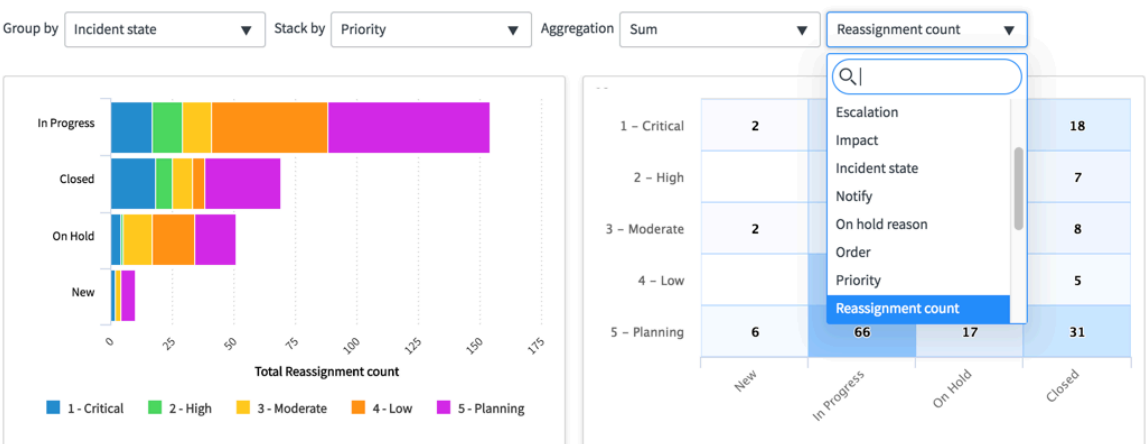
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

exprimées sous forme de nombre décimal. Pour plus d'informations, consultez Rapports de colonne.

Remarque :
Pour les valeurs de durée, l'unité de mesure affichée dans l'axe d'agrégation ne peut pas être personnalisée.

Si vous sélectionnez **Compte distinct**, seuls les enregistrements uniques sont pris en compte. Par exemple, vous souhaitez générer un rapport avec un nombre distinct d'utilisateurs qui ont un ou plusieurs des rôles d'une liste de rôles donnée. Les utilisateurs ayant plusieurs rôles sont comptés deux fois, sauf si vous utilisez **l'option Nombre distinct**.



Solutions d'analyse

Des ensembles de solutions contenant des composants Reporting et Analyse des performances sont disponibles pour de nombreux produits ServiceNow®. Ces packs de contenu contiennent des bonnes pratiques en matière d'indicateurs clés de performances (KPI) et de tableaux de bord

Widgets Analyse des performances

Utilisez les widgets Analyse de la plateforme sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Analyse de la plateforme, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important :
Configurez et testez les Solutions Analyse de la plateforme sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Solutions Analyse de la plateforme fournit tous les enregistrements de configuration nécessaires pour analyser les applications par défaut. Personnalisez ces enregistrements pour les utiliser dans votre environnement de production. Pour plus d'informations, consultez Configurer Solutions Analyse de la plateforme.

Autorisation Analyse des performances requise

Pour activer une solution Solution Analyse de la plateforme, vous devez disposer de l'autorisation d'utiliser Analyse des performances avec le produit ServiceNow pertinent. Sans autorisation appropriée, il est probable que vous ne puissiez pas activer le package, ou que le package

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

présente des limites de plage de données. Par exemple, pour activer la Solution Analyse de la plateforme Gestion du service clientèle - Avancé, vous devez être autorisé à utiliser Analyse des performances pour Gestion du service clientèle.

Les solutions Solutions Analyse de la plateforme qui ne contiennent aucun composant Analyse des performances ne nécessitent pas d'autorisation Analyse des performances.

Information associée

Activation de votre Analyse des performances abonnement

Solutions Analyse de la plateforme disponibles

Les solutions Solutions Analyse de la plateforme suivantes sont disponibles pour leurs autorisations ServiceNow Analyse des performances correspondantes. Les solutions sont gratuites, mais les applications sous-jacentes nécessitent une gestion des licences appropriée.

Les Solutions Analyse de la plateforme fournissent des tableaux de bord et des composants Analyse des performances sous-jacents. Ces tableaux de bord exploitent Analyse des performances pour créer une plus grande valeur pour le produit pris en charge par chaque Solution Analyse de la plateforme.

Solutions Analyse des performances générales

Activez les solutions Analyse des performances suivantes avec n'importe quelle autorisation Analyse des performances payée.

- Gestion des configurations (CMDB) (com.snc.pa.cmdb)
- Tableau de bord des visites guidées
- Gestion des connaissances (com.snc.pa.knowledge_v2)
- Messagerie instantanée du Centre de services (com.snc.pa.chat)

Solutions Analyse des performances pour APM

Activez les solutions suivantes lorsque vous disposez de l'autorisation Analyse des performances pour APM.

- Gestion des portefeuilles d'applications et Gestion des changements (com.snc.pa.apm.change_request)
- Gestion des portefeuilles d'applications et Gestion des problèmes (com.snc.pa.apm.problem)
- Gestion financière (com.snc.pa.fm)
- Gestion financière pour Service clientèle (com.snc.pa.fm.csm)
- Gestion financière pour Gestion des services sur site (com.snc.pa.fm.fsm)
- Gestion financière pour Planification financière (com.snc.pa.financial_planning)
- Suite Portefeuille des projets avec Gestion financière (com.snc.financial_planning_pmo) Depuis New York, cette solution remplace Suite Portefeuille des projets (com.sns.pa.ppm). Elle comprend des tableaux de bord pour Time Card Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions Analyse des performances pour Service clientèle

Activez les solutions suivantes lorsque vous disposez de l'autorisation Analyse des performances pour Service clientèle.

- Affectation de travail avancée (com.snc.pa.awa)
- Gestion des changements (com.sns.pa.change)
- Communities (com.snc.pa.communities)
- Service clientèle (com.snc.pa.customer_service) - inclut un groupe et des rapports Spotlight. L'activation active également le module d'extension Spotlight. Consultez Activer les solutions d'analyse et de génération de rapports Spotlight.
- Gestion du service clientèle - Avancé (com.snc.pa.customer_service_advanced) Indicateurs Analyse des performances préconfigurés et répartitions pour Gestion du service clientèle. Possède le même contenu que l'ancienne solution prête à l'emploi Analyse des performances pour Service clientèle et prend également en charge les fonctionnalités suivantes :
  - Gestion des tickets
  - Gestion des problèmes majeurs
  - Statut de l'action Tickets du service clientèle
  - Service clientèle avec Gestion des requêtes
  - Service clientèle avec Gestion des services
  - Messagerie instantanée d'agent
  - Affectation de travail avancée pour CSM
  - Analyse des performances - Content Pack - Affectation de travail avancée
- Gestion des services sur site (com.snc.work_management_pa)
- Gestion des incidents (com.snc.pa)

> **Remarque :**
> Le contenu de Gestion des incidents est disponible par défaut avec Analyse des performances dans une Essayer Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents.

- Incident SLA (com.snc.pa.sla)
- Tableaux de bord ITSM (com.snc.pa.itsm_dashboards)
- Gestion des incidents majeurs (com.snc.pa.incident.mim)
- Gestion des problèmes (com.snc.pa.problem)
- Analytique en libre-service pour service clientèle (com.snc.pa.self_service_analytics_csm)

> **Remarque :**
> Pour utiliser Analyse des performances avec l'analytique en libre-service pour les applications autres que Gestion du service clientèle, consultez Self-Service Analytics .

- Pack de contenu Agent virtuel : cette Solution Analyse de la plateforme est déconseillée à partir de la version Quebec. Utilisez plutôt Tableau de bord pour analytique conversationnelle
- Spotlight - Pack de contenu Incident Spotlight (com.snc.pa.spotlight.incident)
- Spotlight - Pack de contenu Problem Spotlight (com.snc.pa.spotlight.problem)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Spotlight - Pack de contenu Request Spotlight (com.snc.pa.spotlight.request)

Remarque :
Pour les solutions Analyse des performances Spotlight, consultez Activer les solutions d'analyse et de génération de rapports Spotlight.

Solutions Analyse des performances pour Gouvernance, risque et conformité

Lorsque vous disposez de l'autorisation Analyse des performances pour GRC, commencez par activer le module d'extension GRC: Analyse des performances Premium Integration. Activez ensuite les solutions suivantes :

- GRC : Audit Management
- GRC : Policy and Compliance Management
- GRC : Gestion des risques

Solutions Analyse des performances pour la gestion des ressources humaines

Activez les solutions suivantes lorsque vous disposez de l'autorisation Analyse des performances pour la gestion des ressources humaines.

- Content Analytics
- Ressources humaines Gestion des documents d'employé Scoped App (com.sn_hr_employee_files_pa)
- Ressources humaines spécifique à l'application (com.sn_hr_pa)

Remarque :
La solution pour la version non limitée de Ressources humaines, com.snc.pa.hr_core, est déconseillée. Si vous utilisez la version non limitée de Ressources humaines et que vous souhaitez activer son module d'extension de solution, contactez Service et assistance client.

- Ressources humaines Lifecycle Events Scoped App (com.sn_hr_lifecycle_pa)

Solutions Analyse des performances pour Business Management, Gestion financière et Service Strategy

Activez les solutions suivantes si vous disposez d'une autorisation Analyse des performances pour Business Management, Analyse des performances pour Gestion financière ou Analyse des performances pour Service Strategy :

- Agile 2.0 (sn_scrum_dashboard activé ServiceNow Store)
- Essential SaFE
- Gestion financière (com.snc.pa.fm)
- Gestion financière pour Gestion des portefeuilles d'applications (com.snc.pa.fm.apm)
- Gestion financière pour Service clientèle (com.snc.pa.fm.csm)
- Gestion financière pour Gestion des services sur site (com.snc.pa.fm.fsm)
- Gestion financière pour Planification financière (com.snc.pa.financial_planning)
- Financial Services Operations (sn_bom_pa)
- Suite Portefeuille des projets avec Gestion financière (com.snc.financial_planning_pmo) Depuis New York, cette solution remplace Suite Portefeuille des projets (com.sns.pa.ppm). Elle comprend des tableaux de bord pour Time Card Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Solutions Analyse des performances pour ITOM

Activez les solutions suivantes lorsque vous disposez des autorisations Analyse des performances pour IT Operations Suite ou Analyse des performances pour Gestion des opérations IT :

- Détection (com.snc.pa.discovery)
- Gestion des événements (com.snc.pa.em)
- Intelligence opérationnelle (com.snc.sa.metric.pa.content)
- Mappage des services (com.snc.service-mapping.pa.content)

Solutions Analyse des performances pour Gestion des portefeuilles de projets

Activez les solutions suivantes lorsque vous disposez de l'autorisation Analyse des performances pour Gestion des portefeuilles de projets, Suite Portefeuille des projets avec Gestion financière (com.snc.financial_planning_pmo) . Depuis New York, cette solution remplace Project Portfolio Suite (com.sns.pa.ppm). Elle comprend des tableaux de bord pour Time Card Management.

Analyse des performances pour les solutions Security Incident et Vulnerability Response

Activez les solutions suivantes lorsque vous disposez de l'autorisation Analyse des performances pour Réponse aux incidents de sécurité :

- Security Incident Response (com.snc.security_incident.analytics - dans ServiceNow Store)
- Vulnerability Response (com.snc.vulnerability.analytics - dans ServiceNow Store)

Solutions Analyse des performances pour Gestion des services

Activez les solutions suivantes lorsque vous disposez de l'autorisation Analyse des performances pour Gestion des services :

- Gestion des changements (com.sns.pa.change)
- Gestion des incidents (com.snc.pa)

> **Remarque :**
> Le contenu de Gestion des incidents est disponible par défaut avec Analyse des performances dans une Essayer Analyse des performances gratuit pour Gestion des incidents.

- Incident SLA (com.snc.pa.sla)
- Tableaux de bord ITSM (com.snc.pa.itsm_dashboards)
- Tableau de bord Console de l'intelligence prédictive ITSM : requiert l'application Intelligence prédictive qui est disponible dans la référence ITSM Pro.
- Gestion des incidents majeurs (com.snc.pa.incident.mim)
- Gestion des problèmes (com.snc.pa.problem)
- Gestion des niveaux de service (com.snc.pa.sla.overview)
- Spotlight - Pack de contenu Incident Spotlight (com.snc.pa.spotlight.incident)
- Spotlight - Pack de contenu Problem Spotlight (com.snc.pa.spotlight.problem)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Spotlight - Pack de contenu Request Spotlight (com.snc.pa.spotlight.request)

> **Remarque :**
> Pour les solutions Analyse des performances Spotlight, consultez Activer les solutions d'analyse et de génération de rapports Spotlight.

Solutions Analyse des performances pour Gestion des actifs logiciels

Activez les solutions suivantes lorsque vous disposez de l'autorisation Analyse des performances pour Gestion des services, Software Asset Management Professional (com.snc.pa.samp) .

Ajout de widgets d'analytique en libre-service à un tableau de bord ou à un portail de services

Si vous avez activé l'analytique en libre-service sur une instance, vous pouvez ajouter des widgets d'analytique en libre-service à vos tableaux de bord Analyse des performances ou à un portail de services. Pour obtenir un ensemble d'indicateurs et de répartitions prêt à l'emploi, activez le module d'extension Analytique en libre-service PA (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Recherchez les indicateurs en libre-service via la console d'administration Analyse des performances, puis créez des widgets et ajoutez-les à votre tableau de bord ou au portail. Activez également le travail de collecte de données d'analytique en libre-service [SSA].

> **Remarque :**
> Les clients Gestion du service clientèle peuvent installer Solution Analyse de la plateforme pour l'analytique en libre-service pour service client. Cette solution contient des indicateurs et des répartitions propres au service client supplémentaires, ainsi que des widgets et un tableau de bord. Pour plus d'informations, reportez-vous à Analytique en libre-service pour service clientèle .

Solutions ITSM Dashboard

Le module d'extension ITSM Dashboards (com.snc.pa.itsm_dashboards) active les solutions suivantes, ainsi qu'un ensemble de tableaux de bord supplémentaires :

- Gestion des changements (com.sns.pa.change)
- Gestion des problèmes (com.snc.pa.problem)
- Incident SLA (com.snc.pa.sla)
- Gestion des incidents majeurs (com.snc.pa.incident.mim)
- Spotlight - Pack de contenu Incident Spotlight (com.snc.pa.spotlight.incident)

> **Remarque :**
> Pour les solutions Analyse des performances Spotlight, consultez Activer les solutions d'analyse et de génération de rapports Spotlight.

- Coûts fixes (com.snc.fixed_costs)

ServiceNow Store Applications avec Analyse des performances contenu

Les applications suivantes incluent ServiceNow® StoreAnalyse des performances des composants, telles qu'un tableau de bord affichant des widgets pour les indicateurs.

Contrairement aux solutions Platform Analytics, ces applications incluent des fonctionnalités autonomes. Les Analyse des performances composants inclus dans l'application prennent en charge cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un Analyse des performances administrateur peut avoir besoin de replanifier les tâches de collecte de données fournies avec ces applications. La plupart des applications n'ont pas de travaux de collecte de données historiques et leurs tâches planifiées sont actives par défaut.

Remarque :
Sachez que ces applications peuvent être soumises à des exigences en matière de licence. Vérifiez l'entrée de l'application sur le ServiceNow Store.

Applications Configuration Management Database

Tableaux de bord CSDM et CMDB Data Foundations

Applications Customer Service

- Tableau de bord pour analytique conversationnelle

Remarque :
Le tableau de bord pour analytique conversationnelle remplace le pack de contenu Virtual Agent, à partir de la version Quebec.

- Optimisation des effectifs pour Customer Service Management

Applications DevOps

Analyses DevOps

Gestion des services aux employés

Tableau de bord Safe Workplace

Applications IT Asset Management

Cloud Insights

Strategic Portfolio Management applications

Strategic Spend Tracking for PPM

Applications IT Operations Management

Firewall Audits and Reporting

Applications IT Service Management

- Coaching
- Gestion de l'amélioration continue
- On-Call Scheduling
- Gestion des portefeuilles de services Premium (espace de travail du propriétaire de service)

Applications Expérience IA

NLU Workbench

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer une solution à l'aide de la configuration guidée

Si un produit dispose d'une Analyse des performances configuration guidée, utilisez-la pour activer et configurer la solution d'analyse et de génération de rapports associée rapidement et de façon cohérente.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analyse des performances Les configurations guidées vous guident tout au long de l'activation et du test des solutions d'analyse et de génération de rapports pour le produit connexe. Une fois la configuration guidée terminée, vous pouvez collecter des données et afficher les scores des indicateurs sur les Centre d'analyse tableaux de bord de solutions préconfigurées.

Important :
Configurez et testez les Solutions Analyse de la plateforme sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Si une configuration guidée n'est pas disponible pour une solution, vous pouvez installer cette solution à partir de la liste Modules d'extension. Si la solution ne figure pas dans la liste des modules d'extension, recherchez-la sur le ServiceNow Store.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Configuration guidée**.
   Vous pouvez également exécuter la configuration guidée à partir de la console d'administration Analyse des performances .
2. Sélectionnez **Premiers pas**.
3. Faites défiler l'écran jusqu'à l'application pour laquelle vous souhaitez configurer une solution, telle que Incident ou Customer Service.
4. Si le module d'extension n'est pas encore actif, Guided Setup est verrouillé jusqu'à ce que vous activiez le module d'extension de la solution.

   Remarque :
   Un utilisateur doit avoir le rôle administrateur pour effectuer ces étapes.

   a. Sélectionnez **Afficher les modules d'extension.**

   b. Sélectionnez le lien connexe **Activer/mettre à niveau** .

   c. Sélectionnez **Activer**.
   L'activation d'un module d'extension de la solution Performance Analytics active également tous les modules d'extension de l'application associée s'ils ne sont pas déjà actifs. Par exemple, l'activation du module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Customer Service active également le module d'extension Customer Service, s'il n'est pas déjà activé.

   d. Une fois le module d'extension activé, fermez la fenêtre du module d'extension pour revenir à Guided Setup.

5. Sélectionnez **Mise en route** pour l'application que vous configurez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Suivez les instructions de configuration guidée pour examiner les enregistrements fournis tels que les indicateurs, les répartitions, les widgets et les tableaux de bord et commencer à collecter les scores d'Analyse des performances.
   Au fur et à mesure que vous effectuez chaque étape, des informations supplémentaires s'affichent dans le menu **d'aide** de droite.

Information associée

Utiliser la configuration guidée

Liste des modules d'extension

Installer un tableau de bord

Utilisez la bibliothèque de solutions pour installer un tableau de bord et toutes ses visualisations associées telles que les widgets et les rapports, ainsi que pour configurer les tableaux de bord existants.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous installez ou mettez à niveau une solution Performance Analytics, le contenu prêt à l'emploi de l'instance est remplacé et un nouveau contenu est ajouté au tableau de bord. Le contenu que vous avez précédemment personnalisé sur le tableau de bord n'est pas modifié.

Pour réinstaller un enregistrement de métadonnées de solution à partir d'un tableau de bord, tel qu'un widget, sans impact sur les autres enregistrements utilisés par le même tableau de bord, consultez Installer un enregistrement de métadonnées de solution unique.

Procédure

1. Accédez à la **Bibliothèque de solutions PA** > **Solutions**.
2. Sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez installer.

   Les tableaux de bord fournis dans la bibliothèque de solutions peuvent dépendre d'indicateurs, de sources d'indicateurs ou d'autres enregistrements de configuration. Le contenu de la bibliothèque de solutions inclut toujours le contenu de visualisation et de configuration associé.

3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la fenêtre de confirmation, cliquez sur **Installer**.
   L'installation peut prendre un certain temps après confirmation. Cliquer sur **Annuler** pendant ce temps ferme la fenêtre de confirmation mais n'arrête pas l'installation en cours.
   Lorsque l'installation est terminée, la fenêtre de confirmation disparaît et la liste connexe **Métadonnées installées** est renseignée avec les enregistrements qui ont été installés.

Que faire ensuite

Accédez au tableau de bord pour commencer à analyser vos données.

Information associée

Activer un module d'extension

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à niveau un tableau de bord

Lorsque vous mettez à niveau un tableau de bord, les métadonnées de solution dont les mises à jour sont disponibles, y compris les nouveaux enregistrements ajoutés au tableau de bord, sont installées. Les enregistrements de métadonnées de solution que vous avez personnalisés, même s'ils sont mis à jour dans la version la plus récente, ne sont pas affectés.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous installez ou mettez à niveau une solution Performance Analytics, le contenu prêt à l'emploi de l'instance est remplacé et un nouveau contenu est ajouté au tableau de bord. Le contenu que vous avez précédemment personnalisé sur le tableau de bord n'est pas modifié.

Procédure

1. Accédez à la **Bibliothèque de solutions PA** > **Solutions**.
   Les enregistrements pour lesquels le champ **Mise à jour disponible** est défini sur true peuvent être mis à niveau.
2. Sélectionnez le tableau de bord que vous souhaitez mettre à niveau.
3. Passez en revue la liste connexe **Métadonnées de la solution** .
   Lorsque vous cliquez sur **Mettre à niveau**, les enregistrements de métadonnées de solution dans lesquels update_available = vrai sont installés. Les enregistrements précédemment personnalisés ne sont pas remplacés.
4. Cliquez sur **Mettre à niveau**.
   Le bouton **Mettre à niveau** est disponible si au moins un enregistrement de métadonnées de solution a une mise à jour disponible et si le contenu de la solution a été installé au moins une fois.
5. Dans la fenêtre de confirmation, cliquez sur **Mettre à niveau**.
   La mise à niveau peut prendre un certain temps après confirmation. Si vous cliquez sur **Annuler** pendant ce temps, la fenêtre de confirmation se ferme, mais n'arrête pas une mise à niveau en cours.

Résultats

De nouveaux enregistrements de tableau de bord sont ajoutés au tableau de bord. Les mises à jour des enregistrements de tableau de bord qui ne sont pas personnalisés sont appliquées. Les enregistrements de tableau de bord que vous avez personnalisés restent inchangés.

Que faire ensuite

Si le tableau de bord ne s'affiche pas comme prévu après l'installation du contenu de la solution, vérifiez si les enregistrements désinstallés apparaissent dans la table Mise à jour du client. Tous les enregistrements désinstallés de cette table ont été précédemment personnalisés. Pour afficher la table des mises à jour du client, saisissez `sys_update_xml.list` dans le navigateur de filtre.

Installer un enregistrement de métadonnées de solution unique

Installez un enregistrement de métadonnées de solution unique utilisé par un tableau de bord, tel qu'un widget, pour correspondre à la dernière version de l'enregistrement sans impact sur les autres enregistrements utilisés par le même tableau de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour installer l'intégralité du tableau de bord et tous les enregistrements associés, reportez-vous à Installer un tableau de bord.

Remarque :
L'installation d'un enregistrement ne remplace pas les personnalisations que vous avez apportées à cet enregistrement.

Types de métadonnées de solution disponibles :

- Répartition
- Source de répartition
- Sous-groupe
- Tableau de bord
- Groupe de tableaux de bord
- Filtre
- Indicateur
- Source de l'indicateur
- Autorisation
- Rapport
- Source des rapports
- Collecte de données planifiée
- Script
- Balise
- Widget

Procédure

1. Accédez à la **Bibliothèque de solutions PA** > **Solutions**.
2. Sélectionnez le tableau de bord qui utilise l'enregistrement que vous souhaitez installer.
3. Dans la liste connexe **Métadonnées** de la solution, sélectionnez l'enregistrement que vous souhaitez installer.
4. Cliquez sur **Installer**.
5. Dans la fenêtre de confirmation, cliquez sur **Installer**.

Dupliquer un tableau de bord Solution d'analyse et de génération de rapports

Copiez un Solution Analyse de la plateforme tableau de bord, y compris les onglets, les pages de portail et les enregistrements de canevas. Les widgets sur le tableau de bord ne sont pas dupliqués.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En dupliquant un tableau de bord, vous pouvez modifier ou mettre à niveau une copie sans affecter l'autre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
la duplication d'un tableau de bord ne duplique pas les widgets affichés sur le tableau de bord. Vous pouvez réorganiser ou supprimer des widgets d'une copie du tableau de bord sans affecter l'autre. Toutefois, la modification d'un enregistrement de widget affecte à la fois le tableau de bord d'origine et le doublon.

Pour copier un tableau de bord qui ne fait pas partie d'un Solution Analyse de la plateforme, reportez-vous à la section Gérer les tableaux de bord réactifs.

Procédure

1. Accédez à la **Bibliothèque de solutions PA** > **Solutions**.
2. Dans la liste Solutions, cliquez sur le nom du tableau de bord que vous souhaitez copier.
3. Dans le formulaire Solutions, cliquez sur l'icône **Dupliquer le tableau de bord** ( ).
4. Confirmez que vous souhaitez dupliquer le tableau de bord.

Résultats
Une copie du tableau de bord portant le nom Copie de (nom du tableau de bord d'origine) est créée. Vous pouvez l'afficher dans la vue d'ensemble Tableaux de bord.

Configurer Solutions Analyse de la plateforme

Solutions Analyse de la plateforme sont configurés de façon à conserver vos Now Platform données dans un ensemble standard de tables et de champs. Si vous utilisez des champs différents, configurez les solutions pour qu'elles pointent vers les emplacements corrects.

Conseil :
Vous pouvez trouver pratique d'utiliser la console d'administration Analyse des performances comme point de départ pour configurer Solutions Analyse de la plateforme. Depuis la console d'administration, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Activez la solution à partir de la liste des modules d'extension ou via une configuration guidée, le cas échéant. (Vous ne pouvez pas activer les Solutions qui ne sont disponibles que sur la console d'administration ServiceNow Store .)
- Vérifiez si Analyse des performances est entièrement activé sur cette instance.
- Exécutez des diagnostics.
- Rechercher les KPI à configurer.
- Utilisez l'évaluation des dépendances pour trouver les indicateurs, répartitions et sources connexes pour votre solution.

Pour plus d'informations, consultez Console d'administration Analyse des performances.

Exécuter les diagnostics

Après avoir installé l'un d'entre eux Solutions Analyse de la plateforme, exécutez tous les diagnostics sur tous les enregistrements, comme décrit à la section Exécuter les diagnostics pour tous les enregistrements. Ces diagnostics peuvent intercepter de nombreuses disparités entre la configuration de vos Solutions Analyse de la plateforme et vos tables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine et « Exécuter en tant » qu'utilisateur

Par défaut, l'administrateur système est l'utilisateur **d'exécution en tant que** pour les travaux de collecte de données dans le Solutions Analyse de la plateforme. Vérifiez que cet utilisateur existe sur l'instance et qu'il dispose du niveau d'accès approprié. Un utilisateur de la fonction **Exécuter en tant que** inapproprié peut causer des erreurs ou limiter les données collectées. Si vous avez activé Domain Separation, veillez à définir un utilisateur approprié pour chaque domaine dans le champ **Exécuter en tant que**.

Passer en revue les sources d'indicateurs

Déterminez quels champs contiennent les données que vous recherchez dans chaque application que vous activez pour Performance Analytics.

Avant de commencer

Vous l'avez activé Analyse des performances conformément à votre autorisation. Vous avez également installé les solutions d'analyse et de génération de rapports pertinentes, et exécutez des diagnostics.

Rôle requis : pa_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

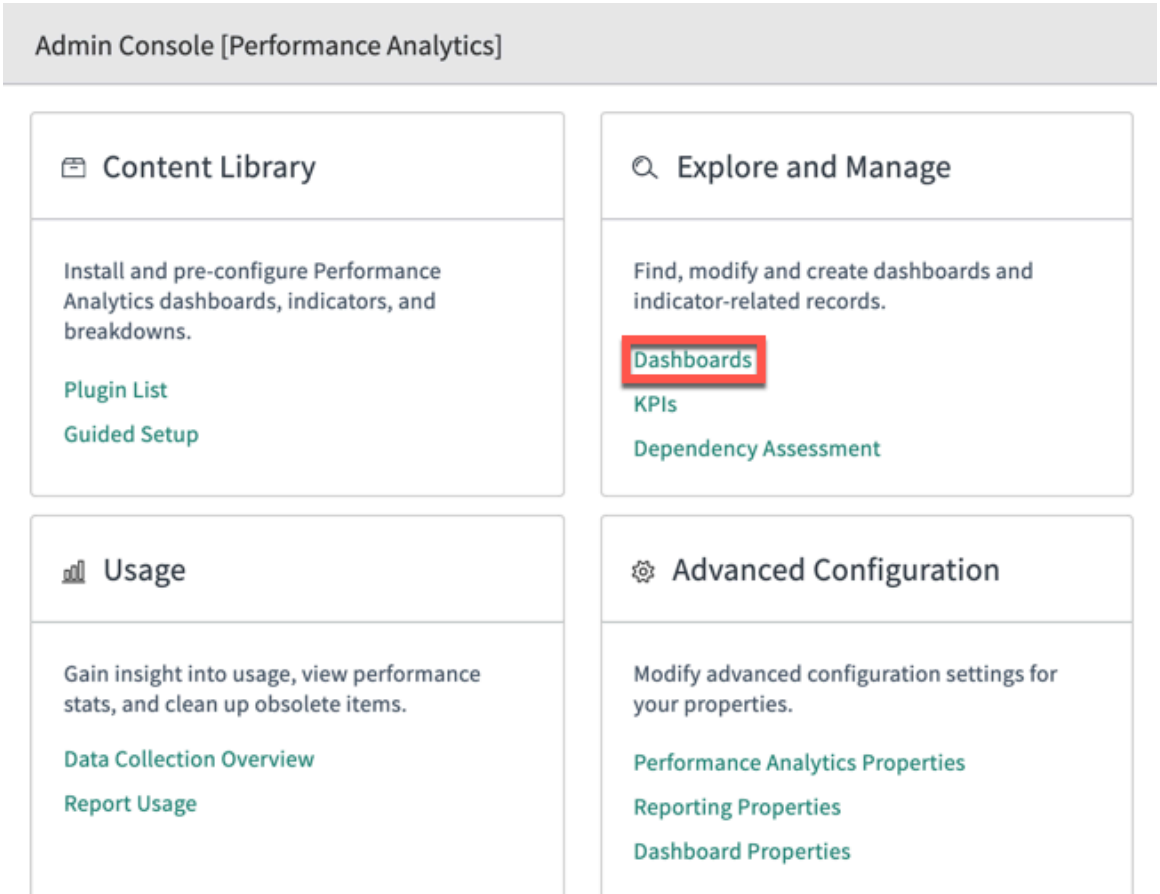
Assurez-vous que les sources d'indicateurs qui Solutions Analyse de la plateforme contiennent pointent vers les champs appropriés afin que vous puissiez mesurer les performances de vos processus.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Console d'administration**.
2. Cliquez sur le lien **Tableaux de bord** dans la vignette **Explorer et gérer**.

Traduction automatique

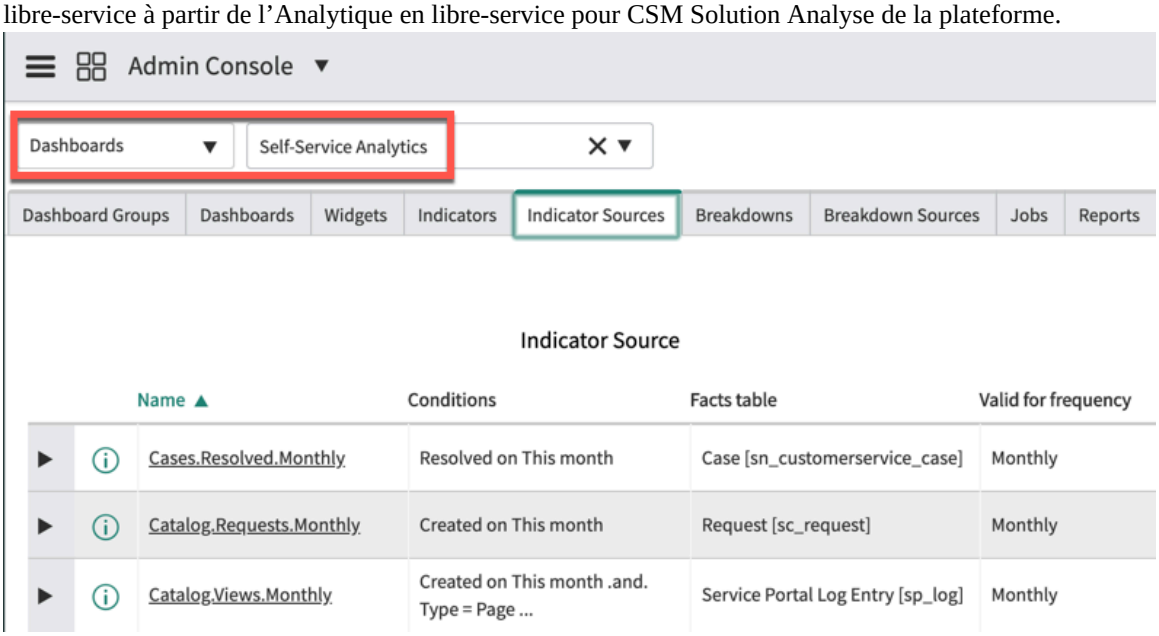
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Vérifiez les noms des tableaux de bord qui ont été installés avec ce Solution Analyse de la plateformefichier .
4. Ouvrez l'onglet **Sources d'indicateurs**.
5. Pour chaque tableau de bord inclus dans cette Solution Analyse de la plateforme :

   a. Filtrez les sources d'indicateurs sur le nom de tableau de bord.

Example
Cette capture d'écran affiche les sources d'indicateurs filtrées sur le tableau de bord Analytique en libre-service à partir de l'Analytique en libre-service pour CSM Solution Analyse de la plateforme.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Passez en revue la table de faits, les conditions et la fréquence des sources d'indicateurs par rapport à la structure de données sur votre propre instance.

> **Important :**
> Portez une attention particulière aux champs d'horodatage tels que Résolu, Ouvert ou Créé dans les conditions. Vous devrez peut-être utiliser des champs d'horodatage différents.

c. Si nécessaire, ouvrez une source d'indicateur et apportez des corrections.

d. Si vous modifiez un enregistrement de source d'indicateur, accédez à la liste connexe des indicateurs et passez en revue le champ **Conditions** pour chaque indicateur.
La modification de la source de l'indicateur peut également affecter les conditions supplémentaires sur les indicateurs individuels.

e. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

Information associée

Sources d'indicateurs

Mettre à jour Analyse des performances les scripts

Solutions Analyse de la plateforme inclure Analyse des performances des scripts pour effectuer des calculs sur les enregistrements. Ces scripts utilisent les champs d'horodatage des sources d'indicateurs. Si vous modifiez les champs d'horodatage dans une source d'indicateur, modifiez également les scripts associés.

Avant de commencer

> **Important :**
> Si vous n'avez mis à jour aucune source d'indicateur dans votre Solutions Analyse de la plateforme, ignorez cette étape.

Rôle requis : pa_admin, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Automatisation** > **Scripts**.
2. Cliquez sur un script pour en afficher les détails.

   Example
   Par exemple, l'enregistrement de script Change.CloseTime.Hours contient le script suivant :

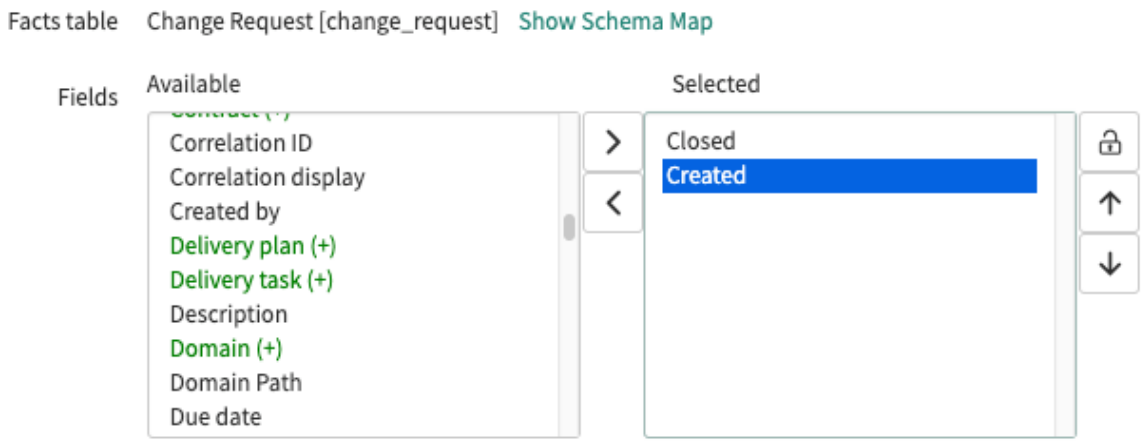
   ```
   var diff=function(x,y){return y.dateNumericValue() - x.dateNumericValue();};
   var hours=function(x,y){return diff(x,y)/(60*60*1000);};
   hours(current.opened_at, current.closed_at);
   ```

3. Dans la section Source, cliquez sur l'icône de verrou en regard de la liste des champs.
   Le sélecteur de champs s'ouvre.
4. Déplacez les champs souhaités dans les champs **sélectionnés** pour le script et supprimez les champs qui ne sont pas appropriés.

   Example
   Par exemple, si votre organisation utilise le champ **Horodatage Créé** pour définir un nouveau changement, remplacez **« Ouvert** » par **« Créé** ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans le champ **Script** , remplacez les références aux champs inutilisés par des références aux champs que vous venez de sélectionner.

   Example
   Dans cet exemple, les références au champ **Ouvert** sont remplacées par des références à **Créé**.

   ```
   var diff=function(x,y){return y.dateNumericValue() - x.dateNumericValue();};
   var hours=function(x,y){return diff(x,y)/(60*60*1000);};
   hours(~~current.opened_at~~current.sys_created_on, current.closed_at);
   ```

6. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

Passer en revue les sources de répartition

Les sources de répartition représentent les éléments que vous utilisez pour examiner un KPI plus en détail. Modifiez la source de répartition pour limiter la liste d'éléments aux seuls éléments significatifs pour l'analyse des données.

Avant de commencer
Rôle requis : pa_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, la répartition automatisée du groupe d'affectation utilise la source de répartition des groupes. Cette source de répartition renvoie TOUS les groupes actifs dans votre instance, et le système utilise tous ces groupes pour examiner vos données. Si vous examinez l'indicateur Nombre de changements ouverts et la répartition des groupes d'affectation, vous voyez tous les groupes de votre instance au lieu des groupes qui travaillent réellement sur vos demandes de changement.

La limitation du nombre d'éléments renvoyés par une source de répartition présente les avantages suivants :

- Des listes d'éléments plus petites permettent aux consommateurs de trouver plus facilement les données dont ils ont besoin. Il est plus facile de trier une liste de 25 groupes associés à un processus particulier que d'essayer de trier des milliers de groupes.
- Des listes d'éléments plus petites permettent de collecter moins de données et d'utiliser les données plus efficacement. Au lieu que le collecteur de données passe en revue 1 000 groupes différents, le collecteur de données peut analyser les 25 groupes qui sont significatifs pour le processus.

Traduction automatique

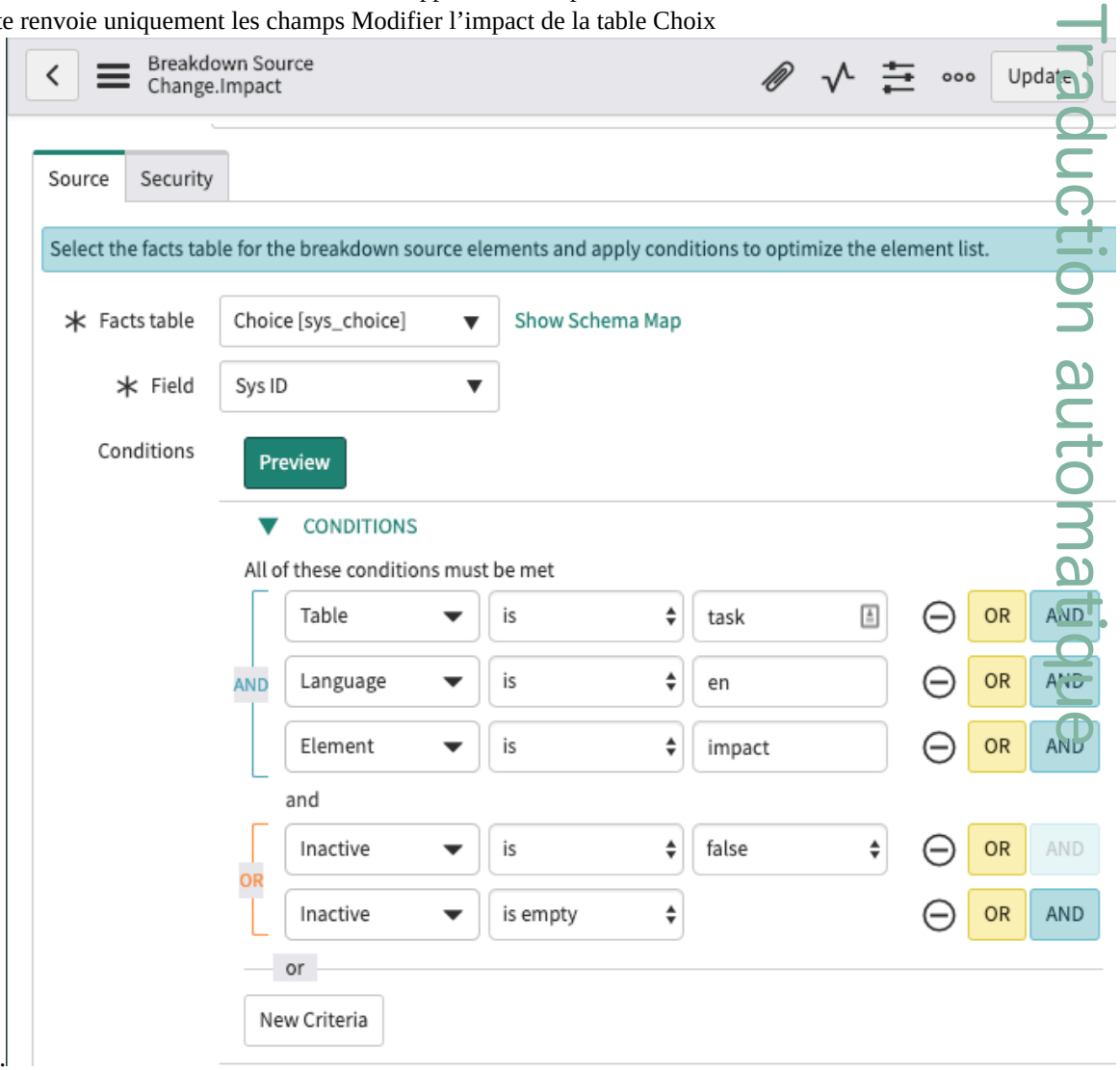
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous n'avez probablement pas besoin de modifier les sources de répartition dans Solutions Analyse de la plateforme. Cependant, il peut être utile d'examiner et de comprendre exactement ce qui est mesuré dans vos processus.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Sources** > **Sources de répartition**.
2. Cliquez sur une source de répartition pour en afficher les détails.
3. Dans l'onglet Source, examinez la définition des éléments de répartition, y compris la table qui contient la liste unique des sys_ids.

   Example
   Par exemple, dans la source de répartition Change.Impact, les valeurs uniques contenues dans le champ Impact de la demande de changement proviennent de la table Choix [sys_choice]. Les conditions fournissent des filtres supplémentaires pour s'assurer que la requête renvoie uniquement les champs Modifier l'impact de la table Choix [sys_choice].



4. Cliquez sur **Aperçu** pour afficher le nombre d'éléments renvoyés par la requête.

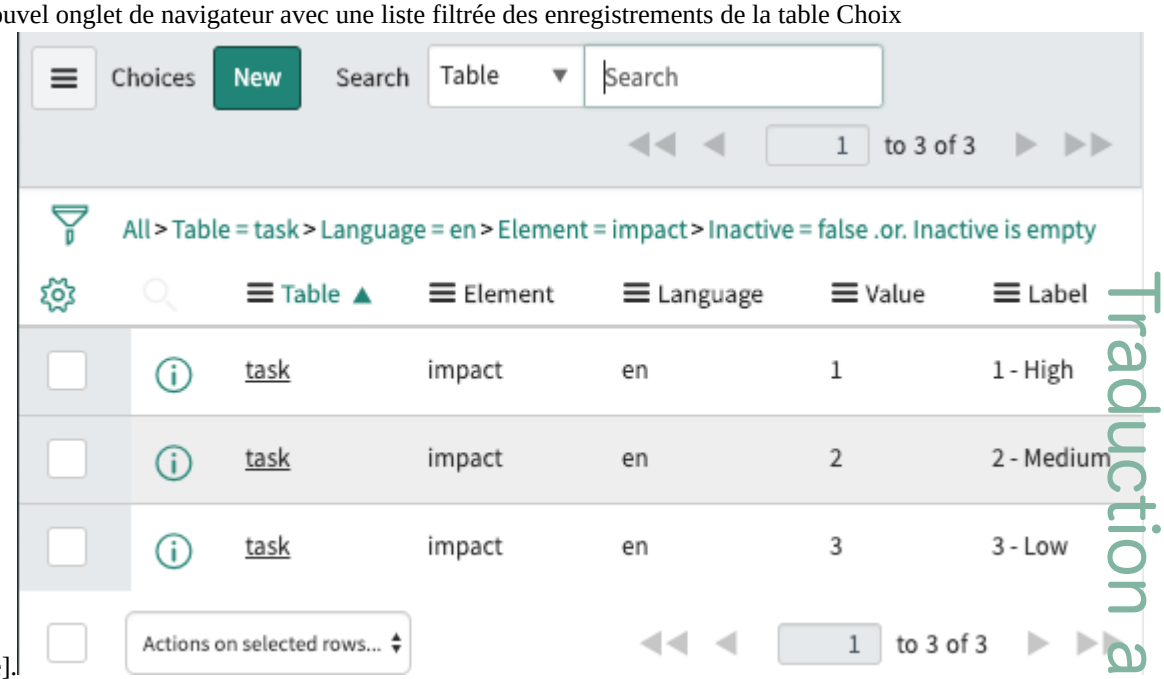
   Example
   Dans l'exemple, la requête renvoie trois éléments d'impact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **la condition de correspondance des enregistrements x** pour afficher les valeurs spécifiques renvoyées par la requête.

   Example
   Dans l'exemple, cliquer sur **la condition de correspondance de 3 enregistrements** ouvre un nouvel onglet de navigateur avec une liste filtrée des enregistrements de la table Choix [sys_choice].



6. Vérifiez que la liste des enregistrements correspond à ce que vous vous attendez à voir dans la liste des éléments de répartition.
7. Si les enregistrements ne correspondaient pas à vos attentes, modifiez les conditions dans l'onglet Source de la source de répartition pour qu'elles correspondent à votre environnement et répétez les étapes 4 à 6 jusqu'à ce que vous soyez satisfait.
8. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

Que faire ensuite

Vous êtes maintenant prêt à collecter des données, comme décrit à la section Collecter des données pour Solutions Analyse de la plateforme.

Information associée

Définir une source de répartition

Collecter des données pour Solutions Analyse de la plateforme

Après avoir installé un et Solution Analyse de la plateforme vérifié qu'il pointe vers les structures de données appropriées dans votre instance, collectez les données pour les indicateurs et les répartitions.

Chaque fois que vous activez un Solution Analyse de la plateforme, vous installez automatiquement les tâches de collecte de données pour cette solution. Ces tâches de collecte de données collectent des informations d'analyse pour les indicateurs et les répartitions dans la solution. Une fois les tâches exécutées, vous pouvez afficher

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les données dans les widgets et les tableaux de bord de la solution. D'un point de vue technique, les tâches Data Collector effectuent les actions suivantes :

- Exécuter périodiquement, généralement tous les jours
- Lire vos tables opérationnelles
- Mesurer les données de la période (généralement un jour) par rapport aux définitions spécifiées par les indicateurs et les répartitions
- Stockez les scores de mesure résultants et (éventuellement) les données brutes dans Analyse des performances des tables.

Le module d'extension ou ServiceNow Store l'application d'un Solution Analyse de la plateforme installe généralement les deux tâches suivantes :

Collecte de données historiques

Exécutez la tâche de collecte de données historiques lors de la première installation d'un Solution Analyse de la plateformefichier . Par défaut, la tâche de collecte de données historique collecte les données des 60 derniers jours pour les indicateurs spécifiés dans la tâche. Si vous souhaitez remonter plus loin dans le temps, vous pouvez configurer la tâche pour collecter davantage de données historiques. Une tâche de collecte de données historique remplace toutes les données pour la période de collecte. Par conséquent, ne l'exécutez qu'une seule fois, lorsque vous installez le Solution Analyse de la plateformefichier . Exécutez une tâche de collecte de données périodique pour toutes les données ultérieures.

Collecte de données périodique (généralement quotidienne)

Cette tâche remplit les tables avec des Analyse des performances données à l'avenir. Planifiez le collecteur de données périodique pour qu'il s'exécute avec la même périodicité que la fréquence des indicateurs pour lesquels il collecte des données. La plupart des indicateurs ont une fréquence quotidienne, de sorte que la plupart des tâches du collecteur de données s'exécutent également quotidiennement. Après avoir planifié la tâche, vérifiez qu'elle est active, sinon elle ne s'exécutera pas.

Information associée

Collecte des scores des indicateurs

Exécuter la collecte de données historiques pour une Now Intelligence solution

Après avoir activé une Now Intelligence solution, exécutez une tâche de collecte de données historiques. Cette tâche vous donne un aperçu immédiat de vos données existantes.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin, admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Tâches**.
2. Filtrez la liste des emplois pour ceux qui contiennent le mot « Historique ».
3. Localisez et ouvrez la tâche historique qui correspond à votre nouvelle Now Intelligence solution.
4. Accédez à la section Paramètres de collecte, puis définissez les champs **Démarrage relatif** et **Intervalle de début relatif** pour collecter des données aussi loin que vous le souhaitez.
   Le collecteur de données s'exécute un nombre de fois égal au nombre de jours (ou d'autres périodes de collecte) spécifiés dans le formulaire. Par exemple, si la configuration par défaut est de 60 jours, le collecteur de données s'exécute 60 fois de suite. Le collecteur de données commence à T-60 jours et examine tous les enregistrements comme s'il y avait 60 jours. Après avoir traité ces enregistrements, le collecteur de données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

s'exécute à nouveau à T-59 jours. Le collecteur de données répète le processus jusqu'à ce qu'il atteigne la date actuelle.

La collecte de chaque jour peut prendre une minute ou deux en fonction de la taille de vos tables. Une collecte de données historiques sur plusieurs mois peut prendre un certain temps.

Si le produit ou l'application pour lequel vous avez installé la Now Intelligence solution est nouveau, il se peut que vous n'ayez pas beaucoup de données historiques. Dans ce cas, vous pouvez raccourcir l'intervalle de début relatif. Si vous n'avez pas encore utilisé le produit ou l'application, vous pouvez ignorer complètement la collecte de données historiques.

5. Assurez-vous que l'utilisateur spécifié dans le champ **Exécuter en tant que** existe.
   Si vous utilisez Domain Separation, vous collectez uniquement les enregistrements des domaines que l'utilisateur **Exécuter en tant que** peut afficher. Toutefois, les autorisations ACL **d'Exécuter en tant qu'utilisateur** n'affectent pas la collecte de données.
6. Vérifiez que le fuseau horaire **Exécuter en tant que tz** est approprié pour votre société.
   Les requêtes de base de données basées sur cette source d'indicateur utilisent ce fuseau horaire. Ce fuseau horaire affecte les horodatages de la tâche de collecte de données. Ce fuseau horaire définit également quel jour est « Aujourd'hui » pour des conditions telles que [[Created][on][Today]].
7. Cliquez sur **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche.
8. Accédez à la **Collecteur de données** > **Journaux des tâches**.
9. Consultez **l'état** de la tâche que vous exécutez.
   Actualisez la vue périodiquement jusqu'à ce que la tâche soit terminée. Si la tâche réussit, **l'état** passe à Collecté.

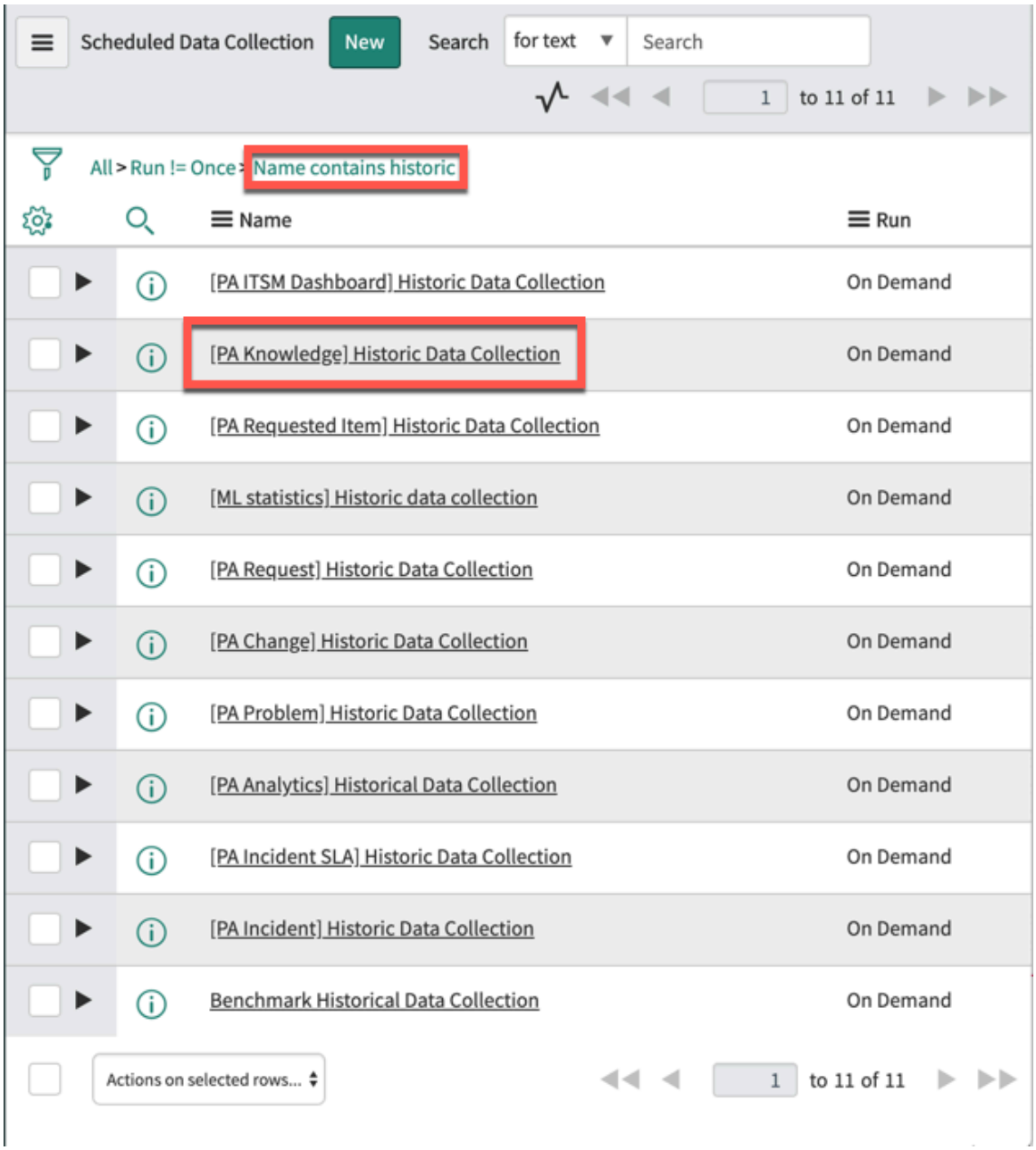
Example: Collecte des données historiques pour la solution nouvellement installée Now Intelligence

Vous venez d'installer un ensemble de Now Intelligence solutions. Vous souhaitez exécuter la tâche initiale de collecte de données historiques sur eux, afin d'accéder à **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Tâches**. Pour trouver les tâches historiques pour Now Intelligence les solutions, filtrez la liste sur [[Nom][contient][Historique]].

Conseil :
Lorsque vous commencez à créer vos propres tâches de collecte de données historiques, incluez le mot « Historique » dans leurs noms.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

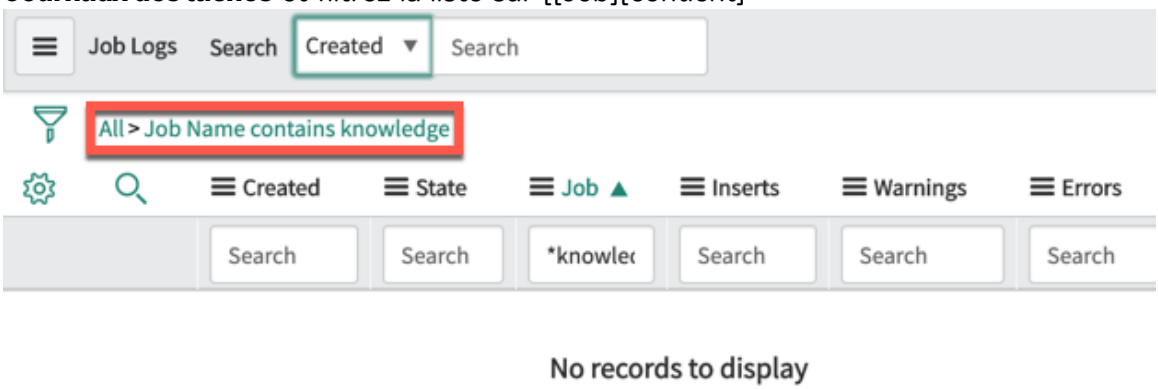


Vous décidez d'exécuter d'abord la tâche pour la solution Knowledge Management. Pour vous assurer que personne n'a encore exécuté la tâche historique de gestion des connaissances, accédez à **Collecteur**

Traduction automatique

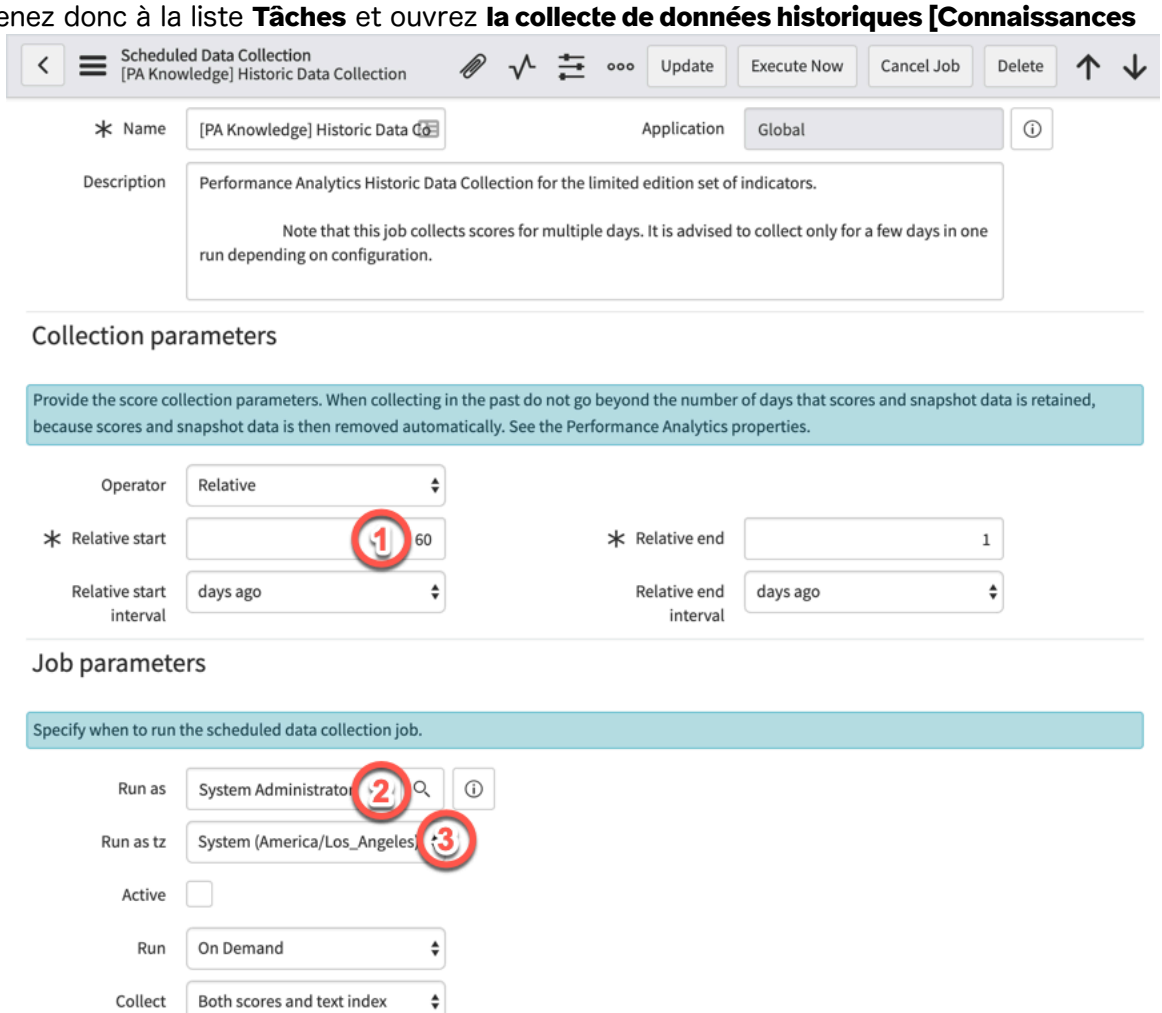
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de données > **Journaux des tâches** et filtrez la liste sur [[Job][contient]



[knowledge]].

Dans ce cas, vous voyez que la tâche n'a pas été exécutée depuis le dernier zBoot. Vous revenez donc à la liste **Tâches** et ouvrez **la collecte de données historiques [Connaissances PA].**

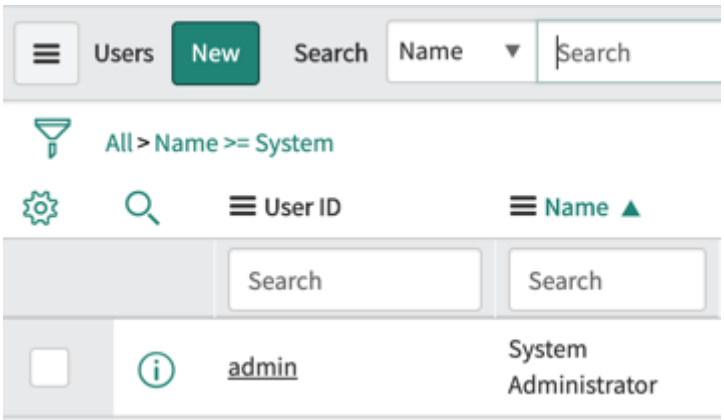


Dans le formulaire, vous vérifiez les détails suivants :

1. Le champ **Début relatif** est défini pour les 60 jours par défaut, ce qui vous convient.
2. **L'option Exécuter en tant qu'utilisateur** existe sur votre instance. Sinon, vous devrez choisir un autre utilisateur.

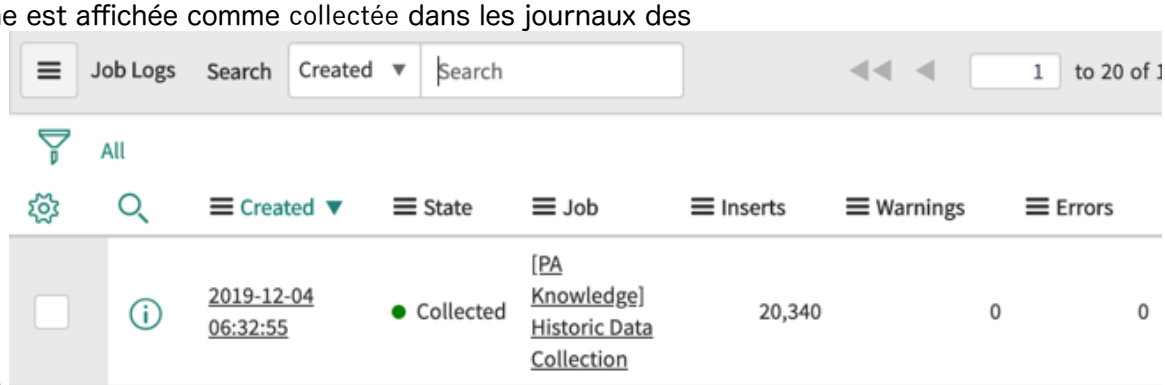
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Le fuseau horaire est approprié pour votre entreprise.

Si vous êtes satisfait des paramètres de la tâche historique, vous pouvez cliquer sur **Exécuter maintenant**. Après quelques minutes, la tâche est affichée comme collectée dans les journaux des tâches.



Information associée

Collecter les données historiques

Planifier la collecte de données pour une Now Intelligence solution

Activez la tâche de collecte de données périodique pour votre Now Intelligence solution. Vérifiez que l'heure d'exécution est correcte.

Avant de commencer

Rôle requis : pa_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

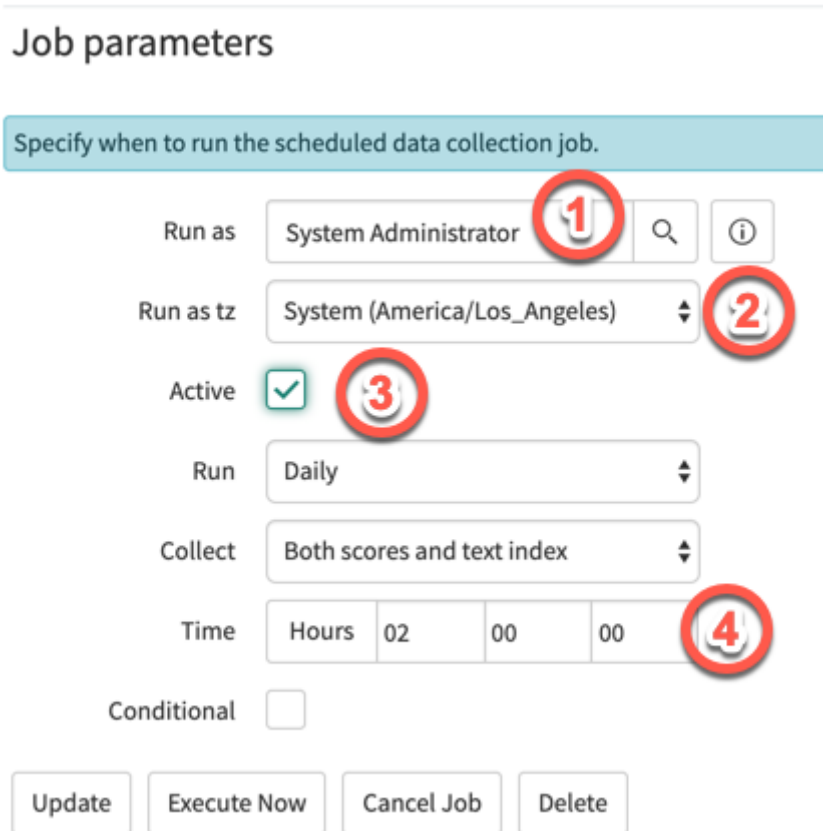
Chaque Now Intelligence solution comprend un travail de collecte de données périodique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Collecteur de données** > **Tâches**.
2. Filtrer la liste des tâches sur [[[Exécuter][n'est pas l'un des][Once | Sur demande]] ET [[Actif][est][faux]]].
   Vous ne voyez plus que les travaux de collecte de données périodiques que vous n'avez pas activés.
3. Ouvrez la tâche de collecte de données périodique pour votre Now Intelligence solution.
   Les étapes suivantes se réfèrent à la section Paramètres de la tâche de l'enregistrement de tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Assurez-vous que l'utilisateur spécifié dans le champ **Exécuter en tant que** existe.
   Si vous utilisez Domain Separation, vous collectez les enregistrements uniquement à partir des domaines que **l'exécution en tant qu'utilisateur** peut afficher. Toutefois, les autorisations de la liste de contrôle d'accès de **l'option Exécuter en tant qu'utilisateur** n'affectent pas la collecte de données.
5. Vérifiez que le fuseau horaire **Exécuter en tant que tz** est approprié pour votre société.
   Les requêtes de base de données créées pour cette tâche utilisent ce fuseau horaire, qui est reflété dans les journaux de cette tâche. Ce fuseau horaire détermine également quel jour est « Aujourd'hui » pour les conditions d'indicateur telles que [[Created][on][Today]].
6. Sélectionnez **Actif** pour activer l'exécution planifiée de la tâche.
   Des options de planification sont maintenant disponibles.
7. Assurez-vous que l'heure d'exécution de la tâche correspond à un temps d'arrêt de votre société.
   - La valeur **Heure** est basée sur le fuseau horaire de votre session utilisateur, et non sur le fuseau horaire **Exécuter en tant que tz** .
   - Pour obtenir une mesure précise pour une journée, la journée doit être terminée. Pour une tâche quotidienne, la valeur **Heure** doit être comprise entre minuit et 06 h 00 dans le fuseau horaire **Exécuter en tant que tz** , pour collecter le jour précédent. Par exemple, si vous êtes connecté depuis New York et que vous souhaitez exécuter la tâche à 05 :00 dans le fuseau horaire System/Los Angeles, définissez **l'heure** sur 08 :00 :00.
   - Pour une tâche mensuelle, vous définissez également le jour auquel vous souhaitez exécuter la tâche. Généralement, définissez-le pour qu'il s'exécute le premier jour du mois, peu après minuit dans le fuseau horaire **Exécuter en tant que tz** . Ce paramètre obtient toutes les données du mois précédent, quelle que soit la durée du mois.

Résultats

Après la période de collecte suivante, les tableaux de bord et les widgets devraient afficher les scores de cette période.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Consultez les **journaux des tâches** pour voir si la tâche s'est exécutée avec succès après la période suivante.

Information associée

Créer ou planifier une tâche de collecte de données

Indicateurs Performance Analytics installés

Cette section contient des listes des indicateurs inclus dans et Solutions Analyse de la plateforme dans d'autres applications.

Pour obtenir la liste complète de Solutions Analyse de la plateforme, y compris ceux qui ne contiennent Analyse des performances pas d'indicateurs, reportez-vous à Solutions Analyse de la plateforme disponibles.

Pour obtenir la liste complète des autres applications contenant des indicateurs, reportez-vous Analyse des performances à la section ServiceNow Store Applications avec Analyse des performances contenu.

Indicateurs Advanced Work Assignment

Indicateurs inclus dans l'Advanced Work Assignment Solution Analyse de la plateforme.

Pour plus d'informations, consultez Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa).

Indicateur	Version introduite
Pourcentage d'éléments de tâche dépassant la cible	Newyork
Nombre d'éléments de travail d'interaction dépassant la cible	Newyork
Nombre d'éléments de tâche acceptés	Newyork
Nombre d'éléments de tâche expirés	Newyork
Pourcentage d'éléments de tâche rejetés	Newyork
Pourcentage d'éléments de travail d'interaction dépassant la cible	Newyork
Somme des délais d'attente de tâches acceptés	Newyork
Nombre d'éléments de tâche rejetés	Newyork
Nombre d'éléments de travail d'interaction rejetés	Newyork
Somme des délais d'attente d'interaction acceptés	Newyork
Pourcentage d'éléments de travail d'interaction expirés	Newyork
Pourcentage d'éléments de travail d'interaction rejetés	Newyork
Nombre d'éléments de tâche	Newyork
Pourcentage d'éléments de travail d'interaction abandonnés	Newyork
Nombre d'éléments de tâche dépassant la cible	Newyork
Nombre d'éléments de travail d'interaction expirés	Newyork
Nombre d'éléments de travail d'interaction	Newyork

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Pourcentage d'éléments de tâche acceptés	Newyork
Pourcentage d'éléments de tâche expirés	Newyork
Nombre d'éléments de travail d'interaction abandonnés	Newyork
Moyenne des délais d'attente de tâches acceptés	Newyork
Pourcentage d'éléments de travail d'interaction acceptés	Newyork
Moyenne des délais d'attente d'interaction acceptés	Newyork
Nombre d'éléments de travail d'interaction acceptés	Newyork
Messagerie AWA : taux d'abandon	Paris
Messagerie AWA : conversations annulées	Paris
Messagerie AWA : nombre total de conversations fermées	Paris

Indicateurs de gestion des groupes d'agents

Les indicateurs suivants sont inclus dans l'application Agent Group Management sur le ServiceNow® Store.

Indicateurs	Version ajoutée
WFO – # d'enquêtes sur la satisfaction des clients fermées	Paris
WFO – # d'enquêtes sur la satisfaction des clients	Paris
WFO : satisfaction des clients moyenne pour les nouveaux incidents	Paris
Score de satisfaction normalisé des clients WFO Nouveaux incidents	Paris
Instances d'enquêtes de satisfaction des clients WFO nouveaux incidents	Paris
Taux de réponse WFO :CSAT	Paris
WFO : satisfaction moyenne des clients pour les incidents P5	Paris
WFO : satisfaction des clients moyenne pour P4	Paris
WFO : satisfaction des clients moyenne pour les incidents P3	Paris
WFO : satisfaction moyenne des clients pour les incidents P2	Paris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs	Version ajoutée
WFO : satisfaction des clients moyenne pour les incidents P1	Paris
Score de satisfaction client normalisé WFO pour les incidents P5	Paris
Score normalisé de satisfaction des clients WFO pour les incidents P4	Paris
Score de satisfaction client normalisé WFO pour les incidents P3	Paris
Score de satisfaction normalisé des clients WFO pour les incidents P2	Paris
Score de satisfaction client normalisé WFO pour les incidents P1	Paris
Instances d’enquêtes de satisfaction des clients WFO pour les incidents P5	Paris
Instances d’enquêtes de satisfaction des clients WFO pour les incidents P4	Paris
Instances d’enquêtes de satisfaction des clients WFO pour les incidents P3	Paris
Instances d’enquêtes de satisfaction des clients WFO pour les incidents P2	Paris
Instances d’enquêtes de satisfaction des clients WFO pour les incidents P1	Paris
WFO : satisfaction des clients moyenne	Paris
Instances d’enquêtes de satisfaction des clients WFO	Paris
Score de satisfaction normalisé des clients WFO	Paris
WFO : nombre d’incidents fermés qui ont été rouverts	Paris

Indicateurs Agile 2.0

Indicateurs inclus dans la version Agile 2.0 (sn_scrum_dashboard le ServiceNow Store). Solution Analyse de la plateforme

Pour plus d’informations sur ce tableau de bord, consultez Installer le pack de contenu Performance Analytics pour Agile 2.0

Indicateur	Version introduite
Scrum : somme des points de stories d'utilisateurs des stories actives de la version actuelle	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Scrum : Somme des points d'une story des stories actives du sprint actuel	New York
Scrum : Somme des points de stories d'utilisateurs de toutes les stories des versions actives	New York
Scrum : somme des points de stories d'utilisateurs de toutes les stories des épopées	New York
Scrum : somme des points de stories d'utilisateurs de toutes les stories du sprint actuel	New York
Scrum : Somme des points de story des stories terminées dans les versions actives	New York
Scrum : somme des points de stories d'utilisateurs de toutes les stories d'épopées terminées	New York
Scrum : Temps écoulé en sprint	New York
Scrum : durée moyenne de l'état de la story	Orlando
Scrum : pourcentage d'achèvement par points	Orlando
Scrum : pourcentage d'achèvement par points pour la version	Orlando
Scrum : durée de l'état de la story	Orlando
Scrum : somme des points de stories d'utilisateurs des stories terminées du sprint actuel	Orlando
Scrum : Temps écoulé dans la version	Orlando
Scrum : nombre de stories dans les versions actives	Paris
Scrum : décompte de toutes les stories de l'épopée actuelle	Paris
Scrum : nombre de stories dans le sprint actuel	Paris

Indicateurs Application Portfolio Management

Indicateurs inclus dans Analyse des performances Application Portfolio Management Solution Analyse de la plateforme.

Pour plus d’informations, consultez Application Portfolio Management (com.snc.pa.apm).

Indicateur	Version introduite
Cumuler la source des applications : par trimestre fiscal	Avant Kingston
Cumuler les scores des indicateurs d’applications : par trimestre	Avant Kingston
Coût moyen par utilisateur et par trimestre	Avant Kingston
Cumuler le nombre d'utilisateurs actifs	Avant Kingston

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs de sécurité des applications

Indicateurs inclus dans le pack de contenu et la Analyse des performances fonctionnalité de base Application Security, com.snc.pa.instance_sec_dash et com.glide.instance_sec_center.

Indicateur	Version introduite
AppSec : nombre total de propriétés de configuration	Londres
AppSec : nombre de propriétés de configuration non conformes	Londres
AppSec : nombre de propriétés de configuration conformes	Londres
Connexions externes	Londres
Connexions des administrateurs	Londres
Échecs de connexion	Londres
AppSec : calcul du score de conformité total	Londres
Élévations de la sécurité	Londres
Emprunts d'identité	Londres
Utilisateurs administrateurs ajoutés	Londres
AppSec : nombre de courriers indésirables par jour	Madrid
AppSec : nombre d’e-mails par jour	Madrid
Connexions SNC	New York

Indicateurs de gestion des tickets

Indicateurs inclus dans le pack de Analyse des performances contenu Gestion des tickets, com.snc.pa.customer_service_advanced.

Indicateurs	Version introduite
# de tickets résolus sur le premier contact	Kingston
% de tickets résolus sur le premier contact	Kingston
Nombre de tickets ouverts avec des SLA rompus	Kingston
% de tickets résolus rouverts	Kingston
#of les tickets ouverts non affectés	Kingston
Somme des réaffectations d'agents pour les tickets fermés	Kingston
Nombre de promoteurs (NPS)	Kingston
Nombre de tickets ouverts rouverts	Kingston
NPS	Kingston
CSAT	Kingston
Somme des réaffectations d'agents pour les tickets ouverts	Kingston
% de tickets ouverts qui ont été rouverts	Kingston

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs	Version introduite
Nombre de tickets ouverts réaffectés	Kingston
% de tickets ouverts P1	Kingston
Durée cumulée du délai de la première réponse	Kingston
Nombre de tickets ouverts	Kingston
% de tickets ouverts qui ont été remontés	Kingston
Nombre de clients satisfaits (CSAT)	Kingston
Nombre de personnes chargées de répondre à l'enquête CSAT	Kingston
% de tickets ouverts avec réaffectation de l'agent	Kingston
Nombre de personnes chargées de répondre pour l'enquête NPS	Kingston
Nombre de tickets ouverts qui ont été remontés	Kingston
Somme des réouvertures pour les tickets résolus	Kingston
% de promoteurs (NPS)	Kingston
% de détracteurs (NPS)	Kingston
Nombre de tickets ouverts avec PRB joints	Kingston
% de tickets ouverts avec des SLA rompus	Madrid
% de tickets ouverts non mis à jour ces 5 derniers jours	Madrid
Nombre de tickets ouverts par agent	Madrid
% de tickets fermés réaffectés	Madrid
Âge cumulé de la dernière mise à jour des tickets ouverts	Madrid
Moyenne de NPS par ticket	Madrid
Âge moyen de la dernière mise à jour des tickets ouverts	Madrid
Nombre de tickets fermés par agent et par semaine	Madrid
Nombre de tickets fermés réaffectés	Madrid
Nombre d'agents actifs	Madrid
Nombre de tickets résolus	Madrid
% de nouveaux tickets P1	Madrid
Âge cumulé des tickets ouverts	Madrid
Moyenne des réaffectations des tickets ouverts	Madrid
Durée cumulée des tickets fermés	Madrid
Nombre de tickets fermés ouverts le jour même	Madrid
Nombre de tickets fermés par agent et par mois	Madrid
Nombre de tickets ouverts non mis à jour ces 30 derniers jours	Madrid
Âge moyen des tickets ouverts	Madrid
Nombre de tickets ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours	Madrid
Nombre de réaffectations cumulées des tickets ouverts	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs	Version introduite
Nombre de nouveaux tickets par agent et par mois	Madrid
Satisfaction client globale moyenne du ticket	Madrid
Nombre de nouveaux tickets par agent et par semaine	Madrid
Nombre de nouveaux tickets	Madrid
Délai de résolution moyen des tickets	Madrid
% de tickets fermés avec des SLA rompus	Madrid
% de tickets fermés ouverts le jour même	Madrid
Nombre de tickets clôturés	Madrid
Nombre de tickets fermés avec des SLA rompus	Madrid
Délai moyen de clôture des tickets	Madrid
% de tickets ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours	Madrid
Durée cumulée des tickets résolus	Madrid
Nombre de tickets ouverts bloqués	Madrid
Nombre de tickets ouverts causés par le changement	Madrid
Taux de réouverture	Madrid
Nombre de tickets principaux ouverts	Madrid
Pourcentage de tickets principaux résolus	Madrid
Pourcentage de tickets enfants créés automatiquement à partir d'un ticket majeur	Madrid
Nombre de tickets ouverts avec incident	Madrid
Nombre de tickets enfants d'un ticket principal	Madrid
Pourcentage de candidats de ticket principal	Madrid
Nombre de tickets fermés avec incident	Madrid
Nombre de tickets principaux résolus	Madrid
Nombre de clients touchés par le ticket principal	Madrid
Nombre de tickets résolus enfants d'un ticket principal	Madrid
Pourcentage de tickets ouverts avec incident	Madrid
Nombre de tickets résolus rouverts	Madrid
Nombre de tickets ouverts enfants d'un ticket principal	Madrid
Nombre de tickets auxquels une réponse a été apportée	Madrid
Croissance du backlog de sprint des tickets	Madrid
Nombre de tickets ouverts avec demande	Madrid
Pourcentage de tickets fermés causés par le changement	Madrid
Nombre de tickets fermés avec demande	Madrid
Nombre de détracteurs (NPS)	Madrid
Pourcentage de tickets principaux ouverts	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs	Version introduite
Pourcentage de tickets ouverts causés par le changement	Madrid
SLA des tickets ouverts	Madrid
Pourcentage de tickets fermés avec problème	Madrid
Nombre de tickets fermés causés par le changement	Madrid
Nombre de candidats de ticket principal	Madrid
Nombre de tickets enfants créés automatiquement à partir d'un ticket majeur	Madrid
Pourcentage de tickets ouverts avec changement	Madrid
Pourcentage de tickets ouverts avec problème	Madrid
Nombre de tickets fermés avec changement	Madrid
Pourcentage de tickets fermés avec changement	Madrid
Nombre de tickets ouverts avec problème	Madrid
Nombre de tickets ouverts débloqués	Madrid
Pourcentage de tickets fermés avec demande	Madrid
Pourcentage de tickets ouverts avec demande	Madrid
Délai de réponse moyen des tickets	Madrid
Nombre de tickets fermés avec problème	Madrid
Nombre de tickets ouverts avec changement	Madrid
Moyenne# de réaffectations d'agents par ticket ouvert	Madrid
Pourcentage de tickets fermés avec incident	Madrid
Moyenne# de réaffectations d'agents par ticket fermé	Madrid
PCSO : pourcentage de tickets signalés en interne qui ont été promus au rang de ticket principal	Newyork
PCSO : nombre d'alertes où le ticket n'est pas vide	Newyork
PCSO : nombre de déploiements affectés	Newyork
PCSO : nombre de tickets proactifs	Newyork
PCSO : pourcentage d'alertes critiques et reconnues ayant engendré un ticket proactif	Newyork
PCSO : nombre d'alertes critiques et reconnues	Newyork
PCSO : nombre de clients affectés	Newyork
PCSO : nombre de tickets signalés de façon proactive promus au rang de cas majeurs	Newyork

Indicateurs Change Management

Indicateurs inclus dans Change Management Solution Analyse de la plateforme.

Pour plus d'informations, consultez Change Management (com.snc.pa.change).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Nombre de changements fermés avant la date de fin prévue	Avant Kingston
Nombre de changements ouverts réaffectés	Avant Kingston
Délai moyen d'implémentation des changements fermés en % de changements urgents	Avant Kingston
Nombre moyen de réaffectations de changements fermés	Avant Kingston
% de nouveaux changements à risque élevé	Avant Kingston
% de changements rejetés	Avant Kingston
Croissance du backlog de sprint des changements	Avant Kingston
Nombre de changements ouverts	Avant Kingston
% de changements ouverts réaffectés au moins une fois	Avant Kingston
Âge moyen des changements ouverts % de changements ayant échoué	Avant Kingston
Réaffectation moyenne des changements ouverts	Avant Kingston
Nombre de changements fermés rejetés	Avant Kingston
Nombre de nouveaux changements	Avant Kingston
Délai moyen de clôture des changements	Avant Kingston
Âge cumulé de la dernière mise à jour des changements ouverts	Avant Kingston
Nombre de changements fermés	Avant Kingston
Âge moyen de la dernière mise à jour des changements ouverts	Avant Kingston
% de changements ouverts avant la date de fin prévue	Avant Kingston
Nombre de nouveaux changements urgents	Avant Kingston
Durée cumulée des changements fermés	Avant Kingston
Délai cumulé d'implémentation des changements fermés	Avant Kingston
% de nouveaux changements urgents	Avant Kingston
% de changements fermés avant la date de fin prévue	Avant Kingston
Nombre de changements ouverts avant la date de fin prévue	Avant Kingston
Âge cumulé des changements ouverts	Avant Kingston
Nombre de changements ayant échoué	Avant Kingston
Nombre de changements ouverts après la date de fin prévue	Avant Kingston
Réaffectation cumulée des changements ouverts	Avant Kingston

Indicateurs de score de réussite de changement

Indicateurs inclus dans l'application Change Management - Change Success Score, com.snc.change_management.change_success_score.

Pour plus d'informations, consultez Change Management (com.snc.pa.change).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
% de changements ayant échoué	Paris
% de changements réussis avec problèmes	Paris
% de changements réussis	Paris
Score moyen de réussite du changement	Paris
Scores de réussite des changements	Paris
Échec des changements	Paris
Incidents P3 dus à un changement	Paris
Incidents P2 dus à un changement	Paris
Incidents P1 dus à un changement	Paris
Changements réussis avec problèmes	Paris
Changements réussis	Paris
Nombre total de changement	Paris
Nombre total de changement	Paris
Score de réussite du changement.Incidents P3 causés par le changement.Multiplicateur	Paris
Score de réussite du changement.Incidents P2 causés par le changement.Multiplicateur	Paris
Score de réussite du changement.Incidents P1 causés par le changement.Multiplicateur	Paris
Score de réussite du changement.Changements réussis avec problèmes.Multiplicateur	Paris
Score de réussite du changement.Échec des changements.Multiplicateur	Paris
Score de réussite du changement.Changements réussis.Multiplicateur	Paris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Score de réussite du changement.Ajustement du score d'hier	Paris
Incidents P3 causés par le changement.Hier	Paris
Incidents P2 causés par le changement.Hier	Paris
Incidents P1 causés par le changement.Hier	Paris
Échec des changements.Hier	Paris
Changements réalisés avec succès avec issues.Yesterday	Paris
Changements réussis.Hier	Paris

Indicateurs Cloud Insights

Toutes les applications Cloud Insights partagent ServiceNow Store les indicateurs suivants.

Indicateurs	Date d'ajout
Recommandations d'économies potentielles d'Analyse des coûts du cloud	2020-03-16
Économies réalisées avec Analyse des coûts du cloud	2020-02-18
Pourcentages d'économies potentielles d'Analyse des coûts du cloud	2020-02-18
Dépenses d'Analyse des coûts du cloud	2020-02-18
Économies potentielles d'Analyse des coûts du cloud	2020-02-18

Indicateurs Cloud Management

Indicateurs inclus dans le pack de Analyse des performances contenu Cloud Management, com.snc.pa.cmp.

Important :

Dans cette version Tokyo , la prise en charge du module d'extension Analyse des performances Content Pack - Cloud Management (com.snc.pa.cmp) est déconseillée. Ce module d'extension fait partie du module d'extension Gestion dans le cloud v1, qui a été déconseillé dans cette Paris version.

Indicateur	Version introduite
Somme des coûts quotidiens de facturation de gestion dans le cloud	Avant Kingston
% du coût total	Avant Kingston

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Somme des Go d’utilisation quotidienne en Go par heure	Avant Kingston
Somme des heures d’utilisation quotidienne	Avant Kingston
Somme des Go d’utilisation quotidienne	Avant Kingston

Indicateurs de dépenses cloud

L’application ServiceNow Store Cloud Spend Core utilise les indicateurs suivants.

Indicateurs	Date d’ajout
Dépenses SaaS actuelles	2020-03-27
Pourcentage d'économies potentielles SaaS	2020-03-24
Résumé des recommandations SaaS	2020-04-28
Candidats à l'abonnement SaaS récupérés	2020-03-27
Dépenses SaaS sous-performantes	2020-03-27

Indicateurs des tableaux de bord des données de base CMDB et CSDM

L’application CMDB and CSDM Data Foundations Dashboards utilise ServiceNow Store les indicateurs suivants.

Indicateurs utilisés dans le tableau de bord CSDM Data Foundations

Ces indicateurs sont utilisés dans le tableau de bord des données de base de CSDM.

Indicateurs dans Foundation

Indicateurs	Date et version ajoutées	Exemple de visualisation
Modèles de produits nommés avec propriétaires de produits manquants	2020-12-17 version 1.2.0	Modèles de produits nommés sans propriétaires de produits
Emplacements sans parent	2020-12-17 version 1.2.0	Emplacements sans parents
Unités business sans sociétés	2020-12-17 version 1.2.0	Unités business sans sociétés

Indicateurs en cours d’analyse

Indicateurs	Date et version ajoutées	Exemple de visualisation
Services d'application avec relation d'application d'entreprise incorrectes	2020-12-17 version 1.2.0	Relation des services d'application à l'application d'entreprise non consommée par
Services d'application sans relation d'application d'entreprise	2020-12-17 version 1.2.0	Services d’application sans relation d’application d’entreprise
Application d'entreprise sans relation de service d'application	2020-12-17 version 1.2.0	Application d'entreprise sans relation de service d'application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs dans Walk

Indicateurs	Date et version ajoutées	Exemple de visualisation
Offres de services techniques sans référence à des services techniques	2020-12-17 version 1.2.0	Offres de services techniques sans référence à des services techniques
Offres de services techniques	2020-12-17 version 1.2.0	Offres de services techniques
Offre de services techniques sans prise en charge ni groupe de changements	2021-03-26 version 1.3.0	Offres de services techniques sans prise en charge ni groupe de changements
Groupes de CI dynamiques sans groupe CMDB	2021-03-26 version 1.3.0	Groupes de CI dynamiques sans groupe CMDB

Indicateurs en cours d'exécution

Indicateurs	Date et version ajoutées	Exemple de visualisation
Services utilisant des tables CMDB personnalisées	2020-12-17 version 1.2.0	Services utilisant des tables CMDB personnalisées
Tables de services personnalisées	2020-12-17 version 1.2.0	Tables de services personnalisées
Services d'application sans offre de service d'entreprise	2020-12-17 version 1.2.0	Services d'applications sans relation d'offre de service d'entreprise
Offres de services d'entreprise sans relation de services d'application	2020-12-17 version 1.2.0	Offres de services d'entreprise sans relation de services d'application

Indicateurs dans Fly

Indicateurs	Date et version ajoutées	Exemple de visualisation
Objet d'information sans relation vers une application d'entreprise	2020-12-17 version 1.2.0	Objet d'information sans relation vers une application d'entreprise
Objets d'informations	2020-12-17 version 1.2.0	Objets d'informations

Indicateurs utilisés dans le tableau de bord CMDB Data Foundations

Ces indicateurs sont utilisés dans le tableau de bord des données de base de la CMDB.

Indicateurs des bonnes pratiques

Indicateurs	Date et version ajoutées	Exemple de visualisation
CI de matériel sans numéro de série	2020-12-17 version 1.2.0	CI de matériel sans numéro de série
Services sans propriétaires	2022-07-28 version 2.0.0	Services sans propriétaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs dans les personnalisations

Indicateurs	Date et version ajoutées	Exemple de visualisation
Tables d'applications d'entreprise personnalisées	2022-07-28 version 2.0.0	Tables d'applications d'entreprise personnalisées
Tables CMDB personnalisées n'utilisant pas la dénomination standard	2022-07-28 version 2.0.0	Tables CMDB personnalisées n'utilisant pas la dénomination standard
Types de relation CMDB personnalisés	2022-07-28 version 2.0.0	Types de relation CMDB personnalisés
Types de relation CMDB du système de base supprimés et recréés	2022-07-28 version 2.0.0	Types de relation CMDB du système de base supprimés et/ou recréés

Indicateurs des pratiques de gestion des données

Indicateurs	Date et version ajoutées	Exemple de visualisation
CI non traités via IRE	2022-07-28 version 2.0.0	CI non traités via IRE
Doublon de CI non gérés	2020-12-17 version 1.2.0	Doublon de CI non gérés
CI sans nom	2020-12-17 version 1.2.0	CI sans noms
CI actifs non mis à jour pendant 90 jours	2020-12-17 version 1.2.0	CI actifs non mis à jour pendant 90 jours
CI gérés sans entrées de modèle	2022-07-28 version 2.0.0	CI gérés sans entrées de modèle
Dénomination des CI de serveurs installés ne reflétant pas le nom d'hôte	2022-07-28 version 2.0.0	Dénomination des CI de serveurs installés ne reflétant pas le nom d'hôte
Emplacements en double	2022-07-28 version 2.0.0	Emplacements en double
CI orphelins	2020-12-17 version 1.2.0	CI orphelins
Emplacement manquant des serveurs	2022-07-28 version 2.0.0	Emplacement manquant des serveurs

Indicateurs dans les processus ITSM

Indicateurs	Date et version ajoutées	Exemple de visualisation
Incidents ne faisant pas référence à un CI	2022-07-28 version 2.0.0	Incidents ne faisant pas référence à un CI
Changements ne faisant pas référence à un CI	2022-07-28 version 2.0.0	Changements ne faisant pas référence à un CI
Incidents relatifs ni à un service ni à un CI	2022-07-28 version 2.0.0	Incidents relatifs ni à un service ni à un CI
Changements relatifs ni à un service ni à un CI	2022-07-28 version 2.0.0	Changements relatifs ni à un service ni à un CI

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs de CMDB Workspace

L’espace de travail CMDB sur l’application ServiceNow Store utilise les indicateurs suivants.

Indicateurs	Version ajoutée
Vue d'ensemble CI	San Diego
Cartes de services mises à jour	San Diego
Nouvelles cartes de services	San Diego
Nouvelles applications	San Diego
Nouveaux appareils	San Diego
Panne du service d’application	San Diego
Service d’application mis à jour	San Diego
Nouveau service d'application	San Diego
Service d’application total	San Diego
Dupliquer les CI	San Diego
CI mis à jour	San Diego
CI créés	San Diego

Indicateurs de coaching

Indicateurs inclus dans l’application Coaching, com.sn_coaching.

Indicateur	Date d’ajout
Évaluations de formation fermées	2020-04-13
Évaluations de formation fermées avec des commentaires : non acceptable	2020-02-11
Évaluations de formation fermées avec des commentaires : faible	2020-02-11
Évaluations de formation fermées avec des commentaires : moyenne	2020-02-11
Évaluations de formation fermées avec des commentaires : bonne	2020-02-11
Évaluations de formation fermées avec des commentaires : excellente	2020-02-11
Formation : calcul du score du retour sur l'évaluation	2020-02-12
Évaluation de la qualité : évaluation des commentaires	2020-02-12
Formation : nombre d'évaluations relatives aux incidents	2020-04-20
Formation : nombre d'évaluations liées à des incidents qui ont été réalisées	2020-04-20
Formation : % d'évaluations fermées avec des incidents	2020-04-13
Évaluation de la qualité du stagiaire de coaching	2021-08-23
Instances d’enquêtes de stagiaires sur la formation	2021-08-23
Score de stagiaire normalisé du coaching	2021-08-23

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs des communautés

Indicateurs inclus dans les Communautés Solution Analyse de la plateforme.

Pour plus d'informations, consultez Communities (com.snc.pa.communities).

Indicateur	Version introduite
Communautés : % de contenu ayant une activité	Kingston
Communautés : % de questions marquées comme résolues	Kingston
Communautés : % de questions sans réponse	Kingston
Communautés : nombre moyen de réponses/commentaires par élément de contenu	Kingston
Communautés : nombre moyen d'activités sociales par élément de contenu	Kingston
Communautés : nombre moyen de vues par élément de contenu	Kingston
Communautés : Nombre total de contributeurs actifs	Kingston
Communautés : Nombre de vues de contenu	Kingston
Communautés : Nombre de contributions à un nouveau contenu	Kingston
Communautés : Nombre de nouveaux membres	Kingston
Communautés : Nombre de questions ayant reçu une réponse	Kingston
Communautés : Nombre de questions ayant été résolu	Kingston
Communautés : Nombre de recherches	Kingston
Communautés : nombre de sessions passées à la communauté	Kingston
Communautés : Nombre total des membres	Kingston
Communautés : Nombre de questions sans réponse	Kingston
Communautés : nombre total de blogs, vidéos et documents	Kingston
Communautés : Nombre total de commentaires et de réponses sur le contenu	Kingston
Communautés : Nombre total de contenus	Kingston
Communautés : Nombre total de contenu autre que les commentaires ou les réponses	Kingston
Communautés : Nombre total de contenus ayant une activité	Kingston
Communautés : Nombre total de contributeurs	Kingston
Communautés : Nombre total de discussions	Kingston
Communautés : Nombre total de marques utiles	Kingston
Communautés : Nombre total de points attribués	Kingston
Communautés : Nombre total de questions	Kingston
Communautés : Nombre total de votes positifs	Kingston
Communautés : Total des activités sociales	Kingston
Communautés – Nombre de contenu proposé	Newyork
Communautés – Nombre de contenus transférés des activités	Newyork
Communautés – Nombre de contenus transférés vers les activités	Newyork

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs de gestion des configurations (CMDB)

Indicateurs inclus dans la gestion des Solution Analyse de la plateformeconfigurations.

Pour plus d'informations, consultez Gestion des configurations (CMDB) (com.snc.pa.cmdb).

Indicateur	Version introduite
Somme du coût d'achat de CI	Avant Kingston
Nombre d'incidents ouverts sur des CI	Avant Kingston
Moyenne du nombre de pannes de CI	Avant Kingston
Résultats d'intégrité CMDB : répartition	Avant Kingston
Taux de précision CMDB	Avant Kingston
Somme du coût des CI	Avant Kingston
Tableau de résultats d'intégrité CMDB	Avant Kingston
Somme du nombre de pannes de CI	Avant Kingston
Nombre de nouveaux CI	Avant Kingston
Résultats d'intégrité CMDB	Avant Kingston
Nombre de CI découverts	Avant Kingston
Nombre d'éléments de configuration	Avant Kingston
% d'éléments de configuration surveillés	Avant Kingston
Nombre de changements ouverts sur des CI	Avant Kingston
Nombre de CI installés	Avant Kingston
Nombre de CI achetés	Avant Kingston
% de propriété de CI	Avant Kingston
Nombre d'éléments de configuration surveillés	Avant Kingston

Indicateurs Content Analytics

Indicateurs inclus dans le module d'extension pour l'analyse Solution Analyse de la plateforme du contenu.

Pour plus d'informations, consultez Analyse du contenu [com.sn_content_analytics].

Indicateur	Version introduite
Toutes les visites des 365 derniers jours	Madrid
Nombre moyen de pages vues par session	Madrid
Visites par jour	Madrid
Pages vues par jour	Madrid
Les premières pages du jour	Madrid
Meilleures pages de cette semaine	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs de Publication de contenu

Indicateurs inclus dans les Solution Analyse de la plateforme pour Publication de contenu.

Pour en savoir plus, consultez l'article Content Analytics qui mesure l'implication des employés .

Indicateur	Version introduite
Jours en cours	Madrid
Engagement total	Madrid
Activité d'événement au fil du temps	Madrid
Événements au fil du temps par contenu	Madrid
Événements au fil du temps par action	Madrid
Campagne : cible de l'impact	Orlando
Campagne : évaluation de l'impact	Orlando
Campagne : base de référence de l'impact	Orlando

Indicateurs de l'amélioration continue des services

Les indicateurs inclus dans le pack de Analyse des performances contenu Continual Service Improvement, sn_cim.

Indicateur	Version introduite
CIM : initiatives ouvertes	Londres

Indicateurs Customer Service Management - Avancé

Indicateurs inclus dans le Solution Analyse de la plateforme pour Customer Service Management.

Pour en savoir plus, consultez Gestion du service clientèle - Avancé (com.snc.pa.customer_service_advanced).

Indicateur	Version introduite
CSAT	Madrid
% de tickets résolus sur le premier contact	Madrid
Dépassement de la cible de messagerie instantanée	Madrid
Dépassement de la cible de ticket	Madrid
Délai moyen de résolution	Madrid
Croissance du backlog de sprint des tickets	Madrid
Nombre de clients touchés par le ticket principal	Madrid
Pourcentage de tickets enfants créés automatiquement à partir d'un ticket majeur	Madrid
Nombre de tickets ouverts bloqués	Madrid
Nombre de tickets ouverts débloqués	Madrid
% de tickets ouverts non mis à jour en 5 jours	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
% de tickets principaux ouverts	Madrid
% de tickets ouverts avec violation de SLA	Madrid
% de tickets ouverts P1	Madrid
% de tickets ouverts qui ont été remontés	Madrid
Pourcentage de tickets ouverts avec problème	Madrid
% de tickets ouverts avec réaffectation d’agent	Madrid
Pourcentage de candidats de ticket principal	Madrid
% de tickets ouverts qui ont été rouverts	Madrid
% ouvert avec demande	Madrid
Pourcentage de tickets fermés avec problème	Madrid
Pourcentage de tickets fermés causés par le changement	Madrid
Nombre de tickets fermés ouverts le jour même	Madrid
% de tickets résolus rouverts	Madrid
Pourcentage de tickets principaux résolus	Madrid
% de tickets fermés réaffectés	Madrid
% de tickets clôturés avec SLA non respectés	Madrid
Pourcentage de tickets fermés avec changement	Madrid
Pourcentage de tickets fermés avec incident	Madrid
% fermé avec demande	Madrid
Tendance de l’efficacité de l’agent	Madrid
Tickets fermés par agent et par compte	Madrid
Pourcentage d'éléments de tâche dépassant la cible	Madrid
Pourcentage d'éléments de tâche acceptés	Madrid
Pourcentage d'éléments de travail d'interaction acceptés	Madrid
Pourcentage d'éléments de travail d'interaction abandonnés	Madrid
Nombre de tickets ouverts	Madrid
PCSO : pannes de tickets actifs	Orlando
PCSO : durée moyenne des pannes	Orlando
PCSO : nombre d’éléments de base d’installation affectés	Orlando
PCSO : nombre de pannes fermées	Orlando
PCSO : nombre de clients touchés	Orlando
PCSO : nombre de clients impactés	Orlando
PCSO : nombre de pannes	Orlando
PCSO : durée cumulée des pannes	Orlando
Délai de résolution le plus lent des tickets	Rome

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Délai de résolution le plus rapide des tickets	Rome
Délai de réponse le plus lent des tickets	Rome
Délai de réponse le plus rapide des tickets	Rome

Indicateurs DevOps Insights

L'application DevOps Insights utilise ServiceNow Store les indicateurs suivants.

Indicateurs	Date d'ajout
Durée moyenne des incidents résolus causés par le changement de DevOps	2020-05-10
Durée moyenne des incidents résolus causés par le changement DevOps	2020-04-05
Durée moyenne des incidents résolus causés par les modifications apportées à DevOps au cours des 30 derniers jours	2020-04-10
Délai de résolution moyen des incidents résolus causés par le changement de DevOps	2020-04-05
Disponibilité moyenne du service au cours des 30 derniers jours	2020-04-10
Taux d'échec du changement	2020-04-07
Changements DevOps fermés au cours des 30 derniers jours	2020-05-10
Changements DevOps fermés quotidiens	2020-05-10
Nombre quotidien d'incidents	2020-04-27
Nombre quotidien de pannes	2020-04-27
Nombre de demandes de changement DevOps liées à des incidents	2020-04-07
Nombre d'incidents résolus causés par le changement de DevOps	2020-04-05
Nombre de déploiements de production réussis avec changement	2020-04-07
Disponibilité du service : Hier	2020-03-20
Disponibilité du service au cours des 30 derniers jours	2020-05-06
Changements DevOps totaux	2020-05-07

Indicateurs de Digital Portfolio Management

L'application Digital Portfolio Management utilise ServiceNow Store les indicateurs suivants.

Indicateurs	Versions prises en charge
Nombre d'alertes	San Diego

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs	Versions prises en charge
Incidents causés par les alertes	San Diego
Gravité du service au fil du temps	San Diego
Taux impacté par le service	San Diego
Somme des durées d'alerte	San Diego
Incidents critiques : délai moyen de résolution	San Diego
Nombre d'incidents critiques résolus	San Diego
Durée cumulée d'incidents critiques résolus	San Diego
Incidents critiques causés par des alertes	San Diego
Alertes de gravité critique	San Diego
Changements à risque élevé fermés	San Diego
Changements d'urgence fermés	San Diego
Nombre d'incidents P1	San Diego
Nombre d'incidents P2	San Diego
Incidents critiques	San Diego
Nombre d'éléments demandés fermés	San Diego
Nombre de nouveaux problèmes P5	San Diego
Nombre de nouveaux problèmes P4	San Diego
Nombre de nouveaux problèmes P3	San Diego
Nombre de nouveaux problèmes P2	San Diego
Nombre de nouveaux problèmes P1	San Diego
Nombre de nouveaux incidents P1	San Diego
Nombre de nouveaux incidents majeurs	San Diego
Satisfaction moyenne des clients pour les incidents	San Diego
Score normalisé de satisfaction des clients pour les incidents	San Diego
Instances d'enquêtes sur la satisfaction des clients pour les incidents	San Diego
CSAT 1 étoile	San Diego
CSAT 2 étoiles	San Diego
CSAT 3 étoiles	San Diego
CSAT 4 étoiles	San Diego
CSAT 5 étoiles	San Diego
Nombre d'incidents résolus	San Diego
Durée cumulée d'incidents résolus	San Diego
Délai moyen de résolution	San Diego
Activité du catalogue par élément	San Diego

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs	Versions prises en charge
Délai moyen de fermeture par élément	San Diego
RITM fermés ignorés	San Diego
% de RITM fermés ignorés	San Diego
% de RITM fermés complets	San Diego
RITM fermés terminés	San Diego
RITM fermés incomplets	San Diego
% de RITM fermés incomplets	San Diego
Délai moyen de fermeture	San Diego
Nouveaux changements d'urgence	San Diego
Pannes planifiées	San Diego
Pannes dégradées	San Diego
Durée moyenne des pannes	San Diego
Pannes	San Diego
Minutes de pannes planifiées	San Diego
Minutes de pannes dégradées	San Diego
Minutes de pannes non planifiées	San Diego
Nombre de demandes ouvertes	San Diego
Nombre de nouvelles demandes	San Diego
Nombre de changements ouverts	San Diego
Nombre de nouveaux changements	San Diego
Nombre de problèmes ouverts	San Diego
Nombre de nouveaux problèmes	San Diego
Croissance du backlog de sprint des changements	San Diego
Nombre de changements fermés	San Diego
Nombre de changements à venir	San Diego
Nombre total de minutes de pannes	San Diego

Indicateurs de détection

Indicateurs inclus dans le fichier Discovery Solution Analyse de la plateforme.

Pour plus d'informations, consultez Discovery (com.snc.pa.discovery).

Indicateur	Version introduite
Cumuler la durée des tâches exécutées aujourd'hui	Avant Kingston
Nombre de nouvelles détections effectuées aujourd'hui	Avant Kingston
Journaux de détection	Avant Kingston

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
% de nouveaux problèmes d'équipements détectés	Avant Kingston
Cumuler les nouveaux équipements détectés avec problèmes	Avant Kingston
Nouveaux équipements détectés	Avant Kingston
Nombre moyen de problèmes liés à l'équipement	Avant Kingston
Cumuler les nouveaux problèmes d’équipements détectés	Avant Kingston

Indicateurs SaFE essentiels

Indicateurs inclus dans Essential SAFe Solution Analyse de la plateforme sur le ServiceNow Store.

Pour plus d’informations, consultez Essential SaFE.

Indicateur	Version ajoutée
SAFe : durée moyenne de l'état de la story	
SAFe : pourcentage d'achèvement par points	
SAFe : pourcentage d'achèvement par points pour le PI	
SAFe : durée de l'état de la story	
SAFe : somme des points de stories d'utilisateurs des stories actives du PI actuel	
SAFe : somme des points d'une story des stories actives du sprint actuel	
SAFe : somme des points de stories d'utilisateurs de toutes les stories du PI actuel	
SAFe : somme des points de stories d'utilisateurs de toutes les stories du sprint actuel	
SAFe : somme des points de stories d'utilisateurs des stories terminées du PI actuel	
SAFe : somme des points d'une story des stories terminées du sprint actuel	
SAFe : temps écoulé dans le PI	
SAFe : nombre de stories dans l'épopée actuelle	Paris
SAFe : nombre de stories dans le PI actuel	Paris
SAFe : nombre de stories dans le sprint actuel	Paris
SAFe : somme des points de stories d'utilisateurs de toutes les stories des épopées	Paris
SAFe : somme des points de stories d'utilisateurs de toutes les stories de la fonctionnalité	Paris
SAFe : somme des points de story de toutes les stories terminées des épopées	Paris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version ajoutée
SAFe : somme des points de story de toutes les stories terminées des fonctionnalités	Paris

Indicateurs Event Management

Indicateurs inclus dans Event Management Solution Analyse de la plateforme.

Pour plus d'informations, consultez Event Management (com.snc.pa.em).

Indicateur	Version introduite
Âge cumulé des alertes ouvertes	Avant Kingston
% d'alertes ouvertes et non confirmées	Avant Kingston
Nombre d'alertes rouvertes	Avant Kingston
Nombre d'alertes primaires par rapport au nombre total d'alertes	Avant Kingston
% d'alertes primaires par rapport au nombre total d'alertes	Avant Kingston
Nombre total d'alertes créées aujourd'hui, excepté les alertes virtuelles	Avant Kingston
% d'alertes fermées le jour de leur ouverture	Avant Kingston
% d'alertes fermées par opérateur	Avant Kingston
% de nouvelles alertes critiques	Avant Kingston
Nombre d'alertes ouvertes non mises à jour au cours des 5 derniers jours	Avant Kingston
Âge moyen de la dernière mise à jour des alertes ouvertes	Avant Kingston
Nombre d'alertes ouvertes non mises à jour au cours des 2 derniers jours	Avant Kingston
Nombre d'alertes non confirmées ouvertes	Avant Kingston
Durée cumulée des alertes fermées	Avant Kingston
% d'alertes rouvertes au moins une fois	Avant Kingston
% des services aux entreprises impactés aujourd'hui	Avant Kingston
% d'alertes sans tâche affectée	Avant Kingston
% d'alertes qui subissent une oscillation	Avant Kingston
Délai de résolution moyen des alertes fermées	Avant Kingston
% d'alertes ouvertes non mises à jour au cours des 5 derniers jours	Avant Kingston
Nombre d'alertes qui subissent une oscillation	Avant Kingston
Nombre d'alertes fermées	Avant Kingston
Âge moyen des alertes ouvertes	Avant Kingston
Nombre d'alertes dissociées	Avant Kingston
% d'alertes ouvertes non mises à jour au cours des 2 derniers jours	Avant Kingston
Nombre d'alertes fermées le jour de leur ouverture	Avant Kingston
Âge cumulé de la dernière mise à jour des alertes ouvertes	Avant Kingston
Taux de compression d'événements en alertes (aujourd'hui)	Avant Kingston

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
% d’alertes dissociées	Avant Kingston
Nombre d'alertes ouvertes	Avant Kingston
Nombre total d'événements créés aujourd'hui	Avant Kingston
% du total des services aux entreprises	Avant Kingston
% de la durée d'activité des services aux entreprises aujourd'hui	Avant Kingston
Nouveaux services aux entreprises impactés	Avant Kingston
% du total des services impactés	Avant Kingston
%temps d’impact aujourd’hui	Avant Kingston
Services aux entreprises impactés	Avant Kingston
Nouveaux services aux entreprises	Avant Kingston
Temps moyen de l'impact de services aux entreprises	Avant Kingston
Somme du temps de l'impact de services aux entreprises	Avant Kingston
Nombre de nouvelles alertes	Avant Kingston
Nombre de services aux entreprises	Avant Kingston
Nombre de nouvelles alertes non secondaires	Madrid
% de couverture du regroupement d'alertes	Madrid
Nombre de groupes d'alertes	Madrid
Nombre de nouvelles alertes virtuelles	Madrid
% de la compression de regroupement d'alertes	Madrid
Nombre d'alertes sans tâche affectée	Newyork
Nombre de nouvelles alertes groupées	Newyork
Nombre d'alertes fermées par une personne autre que l'administrateur système	Newyork

Indicateurs de Field Service Management

Les indicateurs inclus dans le Gestion des services sur site Solution Analyse de la plateformefichier .

Pour plus d’informations, consultez Gestion des services sur site (com.snc.work_management_pa).

Indicateur	Version introduite
Nombre de nouvelles commandes de travaux	Avant Kingston
Durée cumulée des tâches de commande de travaux	Avant Kingston
Durée cumulée de travail pour les tâches de commande de travaux	Avant Kingston
%durée effective par rapport à la durée prévue pour les tâches de commande de travaux fermées	Avant Kingston
% d’utilisation d’agents pour des tâches de commande de travaux	Avant Kingston
Nombre de commandes de travaux fermées	Avant Kingston

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Heure de clôture moyenne des commandes de travaux	Avant Kingston
Durée prévue cumulée des tâches de commande de travaux	Avant Kingston
Durée prévue totale des tâches de commande de travaux en heures	Avant Kingston
Durée cumulée des commandes de travaux fermées	Avant Kingston
Durée effective totale des tâches de commande de travaux en heures	Avant Kingston
%temps productif de l'agent pour les tâches de commande de travaux	Avant Kingston
Nombre de commandes de travaux ouvertes	Avant Kingston
Nombre d'agents uniques pour les tâches de commande de travaux fermées	Avant Kingston

Indicateurs de Financial Management

Les indicateurs inclus dans le Gestion financière Solutions Analyse de la plateformefichier .

Pour plus d'informations, consultez Gestion financière Solutions Analyse de la plateforme .

Indicateur	Version introduite
Somme des facturations Service.Frais.Dépense.Détails.Ligne	Avant Kingston
Somme des coûts Service.Frais.Dépense.Détails.Ligne	Avant Kingston
Total d'écart des facturations pour le dernier exercice	Avant Kingston
Dépense d'investissement totale par trimestre fiscal	Avant Kingston
Opex total par trimestre fiscal	Avant Kingston
Coût par ticket pour les produits	Avant Kingston
Nombre de tickets fermés dans le trimestre fiscal	Avant Kingston
Coût par ticket pour le compte	Avant Kingston
Coût par ticket	Avant Kingston
Coût par tâche de commande de travaux pour les sociétés	Avant Kingston
Coût par tâche de commande de travaux pour les produits	Avant Kingston
FSM. Coût par ordre de travail	Avant Kingston
FSM. Coût total du trimestre	Avant Kingston
FSM. Nombre de commandes de travaux par trimestre	Avant Kingston
FSM.Coût total pour le trimestre fiscal	Avant Kingston
Valeurs réelles annuelles du plan	Kingston
Nombre de tâches en attente	Kingston
Total budgété du plan, montant de l'élément	Kingston
Nombre de tâches approuvées	Kingston
Montant total OPEX	Kingston

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Montant total CAPEX	Kingston
Nombre de tâches de plan	Kingston
Valeurs réelles du budget par mois	Kingston
Montant total budgété	Kingston
Écart budgétaire par rapport aux valeurs réelles	Kingston
Écart budgétaire par rapport aux prévisions	Kingston
Quantité totale de tâches approuvées	Kingston
Total des prévisions de montant	Kingston
%de tâches approuvées	Kingston
Quantité totale de tâches en attente	Kingston
Montant total des dépenses par trimestre fiscal : Modèle de coût du service	Madrid
Montant total des dépenses par trimestre fiscal : Modèle de coût de Capacité métier	Madrid
Répartitions du montant total des dépenses par trimestre fiscal : Modèle de coût de Capacité métier	Madrid
Coût moyen par utilisateur	Madrid
Montant total des dépenses par trimestre fiscal : Modèle de coût du service d'entreprise	Madrid
Montant total des dépenses par trimestre fiscal à partir des agrégats : Services partagés	Madrid
Montant total des dépenses par trimestre fiscal à partir des agrégats : modèle de coût de l'application	Madrid
Coût moyen par utilisateur : application	Madrid
% Coût de l’application pour les dépenses totales	Madrid
Montant total des dépenses par trimestre fiscal : Modèle de coût d'application	Madrid
Nombre total d'utilisateurs par trimestre fiscal	Madrid
Répartitions du montant total des dépenses par trimestre fiscal : ITSS : Modèle de coût de l'application	Madrid
Montant total des dépenses par trimestre fiscal : Application	Madrid
Répartitions du montant total des dépenses par trimestre fiscal : Modèle de coût du service d'entreprise	Newyork
Montant total des dépenses par trimestre fiscal	Newyork
Répartitions du montant total des dépenses par trimestre fiscal : Modèle de coût de l'application	Newyork
Plan du total ciblé par année	Newyork

Indicateurs de Financial Services Operations (FSO)

Indicateurs inclus dans le Financial Services Operations Solution Analyse de la plateforme, disponible sur le ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Financial Services Operations .

Indicateur	Version introduite
Productivité de l'agent	1.0.1
Nombre de tickets de paiement clôturés	1.0.1
Nombre d'agents	1.0.1
Nombre de tickets fermés (tickets fermés aujourd'hui)	1.0.1
Nombre de tickets fermés (SLA fermé aujourd'hui)	1.0.1
Nombre de tickets clôturés avec SLA non respectés	1.0.1
Nombre de tickets fermés avec SLA	1.0.1
Nombre de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque basée sur le résultat	1.0.1
Nombre de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque avec le traitement réel comme exception	1.0.1
Nombre de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque avec le traitement réel comme protégé	1.0.1
Nombre de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque avec le traitement demandé comme exception	1.0.1
Nombre de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque avec le traitement demandé comme protégé	1.0.1
Nombre de réclamations externes clôturées ayant une erreur client avec le traitement réel comme exception	1.0.1
Nombre de réclamations externes clôturées ayant une erreur client avec le traitement réel comme protégé	1.0.1
Nombre de réclamations externes clôturées ayant une erreur client avec le traitement demandé comme exception	1.0.1
Nombre de réclamations externes clôturées ayant une erreur client avec le traitement demandé comme protégé	1.0.1
Nombre de nouveaux tickets	1.0.1
Nombre de tickets ouverts	1.0.1
Nombre de tickets ouverts ayant demandé le traitement comme protégé	1.0.1
Nombre de tickets ouverts ayant demandé le traitement comme exception	1.0.1
Nombre de tickets ouverts ayant demandé le traitement comme Aucun	1.0.1
Nombre de tickets ouverts avec SLA violés	1.0.1
Nombre de tickets ouverts avec violation de SLA > 80 %	1.0.1
Nombre de réclamations internes ouvertes ayant une catégorie d'erreur de banque avec le traitement demandé comme Aucun	1.0.1
Nombre de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque avec le traitement demandé comme Aucun	1.0.1

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Nombre de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque avec le traitement demandé comme Exception	1.0.1
Nombre de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque avec le traitement demandé comme Protégé	1.0.1
Nombre de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client avec le processeur de paiement comme Exception	1.0.1
Nombre de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client avec le processeur de paiement comme Aucun	1.0.1
Nombre de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client avec le processeur de paiement comme Protégé	1.0.1
Nombre de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client avec le traitement demandé comme Exception	1.0.1
Nombre de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client avec le traitement demandé comme Aucun	1.0.1
Nombre de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client avec le traitement demandé comme Protégé	1.0.1
Paiement : nombre de tickets ouverts avec violation de SLA	1.0.1
Somme des montants de réclamation pour les réclamations clôturées	1.0.1
Montant total de remboursement pour les réclamations clôturées	1.0.1
Montant total de remboursement pour les réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque	1.0.1
Montant total de remboursement pour les réclamations externes clôturées ayant une erreur client basée sur le traitement réel	1.0.1
Montant total pour les réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque	1.0.1
Montant total des réclamations internes ouvertes ayant une erreur client	1.0.1
Âge cumulé des tickets ouverts	1.0.1
Durée cumulée des tickets fermés	1.0.1
Durée cumulée des tickets de paiement clôturés	1.0.1
Nombre total de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque basée sur le traitement demandé	1.0.1
Nombre total de réclamations externes clôturées ayant une erreur client	1.0.1
Nombre total de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque	1.0.1
Nombre total de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque basée sur le traitement réel	1.0.1
Nombre total de réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque utilisées dans la récupération du nombre total	1.0.1
Nombre total de réclamations externes clôturées ayant une erreur client	1.0.1
Nombre total de réclamations externes clôturées ayant une erreur client basée sur le traitement réel	1.0.1
Nombre total de réclamations externes clôturées ayant une erreur client basée sur le résultat	1.0.1

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Nombre total de réclamations internes clôturées	1.0.1
Nombre total de tickets ouverts ayant demandé le traitement comme Exception	1.0.1
Nombre total de tickets ouverts ayant demandé le traitement comme Protégé	1.0.1
Nombre total de tickets de réclamations internes ouverts	1.0.1
Nombre total de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque	1.0.1
Nombre total de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque basée sur la catégorie d'erreur	1.0.1
Nombre total de réclamations internes ouvertes ayant une erreur de banque regroupées par processeur de paiement	1.0.1
Nombre total de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client	1.0.1
Nombre total de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client regroupées par processeur de paiement	1.0.1
Nombre total de réclamations internes ouvertes ayant une erreur client avec une catégorie d'erreur personnalisée	1.0.1
Montant total de remboursement pour les réclamations externes clôturées ayant une erreur de banque	1.0.1
Somme totale du montant de remboursement pour les réclamations externes clôturées ayant une erreur client	1.0.1
Volume total	1.0.1

Indicateurs d'audit et de génération de rapports de pare-feu

Indicateurs inclus dans l'application Firewall Audits and Reporting à partir de .ServiceNow Store

Indicateur	Date de création
Appareils de pare-feu	2020-04-01
Politiques de sécurité de pare-feu	2020-04-06
Nouvelles politiques de sécurité de pare-feu	2020-04-06
Ouvrir les réponses de l'audit de pare-feu	2020-04-06
Ouvrir les tâches de pare-feu	2020-04-06

GRC : indicateurs avancés du tableau de bord

Indicateurs inclus dans le module d'extension GRC : Advanced Dashboards (com.sn_grc_pa_advanced).

Indicateur	Date d'ajout
Problèmes acceptés	2020-03-08
Exceptions approuvées	2020-03-09

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Date d'ajout
Problèmes à priorité critique	2020-03-06
Exceptions expirées	2020-03-09
Problèmes de priorité élevée	2020-03-06
Risques élevés	2020-03-31
Problèmes clôturés aujourd'hui	2020-03-02
Problèmes créés aujourd'hui	2020-03-02
Problèmes à résoudre ce mois-ci	2020-03-02
Problèmes à résoudre ce trimestre	2020-03-02
Problèmes à résoudre cette semaine	2020-03-02
Problèmes à résoudre cette année	2020-03-02
Problèmes à résoudre aujourd'hui	2020-03-02
Risques faibles	2020-03-31
Modérer les risques	2020-03-31
Nombre d'exceptions approuvées	2020-03-09
Nombre d'exceptions demandées	2020-03-09
Exceptions ouvertes	2020-03-09
Problèmes ouverts	2020-03-06
Problèmes passés arrivés à échéance	2020-03-06
Nouveaux problèmes passés arrivés à échéance	2020-03-02
Analyse de l'état des problèmes passés arrivés à échéance	2020-03-02
Réponse de l'état des problèmes passés arrivés à échéance	2020-03-02
Révision de l'état des problèmes passés arrivés à échéance	2020-03-02
Tâches de résolution passées arrivées à échéance ouvertes	2020-03-02
Réponse à l'état des tâches de résolution passées arrivées à échéance	2020-03-02
Révision de l'état des tâches de résolution passées arrivées à échéance	2020-03-02
Travail en cours de l'état des tâches de résolution passées arrivées à échéance	2020-03-02
Approbations d'exceptions en attente dues ce mois-ci	2020-03-10
Approbations d'exceptions en attente dues ce trimestre	2020-03-10
Approbations d'exceptions en attente dues cette semaine	2020-03-10
Approbations d'exceptions en attente dues aujourd'hui	2020-03-10
Approbations d'extension d'exceptions en attente dues ce mois-ci	2020-03-10
Approbations d'extension d'exceptions en attente dues ce trimestre	2020-03-10
Approbations d'extension d'exceptions en attente dues cette semaine	2020-03-10
Extensions d'approbations d'exceptions en attente dues aujourd'hui	2020-03-10
Exceptions rejetées	2020-03-09

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Date d'ajout
Tâches de résolution clôturées aujourd'hui	2020-03-02
Tâches de résolution créées aujourd'hui	2020-03-02
Tâches de résolution à terminer ce mois-ci	2020-03-02
Tâches de résolution à terminer ce trimestre	2020-03-02
Tâches de résolution à terminer cette semaine	2020-03-02
Tâches de résolution à terminer cette année	2020-03-02
Tâches de résolution à terminer aujourd'hui	2020-03-02
Expiration de la tâche d'acceptation à venir ce mois-ci	2020-03-31
Expiration de la tâche d'acceptation à venir ce trimestre	2020-03-31
Expiration de la tâche d'acceptation à venir cette semaine	2020-03-31
Expiration de la tâche d'acceptation à venir cette année	2020-04-13
Expiration de la tâche d'acceptation à venir aujourd'hui	2020-03-31
Expirations d'exceptions à venir la semaine prochaine	2020-03-31
Expirations d'exceptions à venir ce mois-ci	2020-03-31
Expirations d'exceptions à venir cette semaine	2020-03-31
Expirations d'exceptions à venir aujourd'hui	2020-03-31
Expirations d'exceptions à venir demain	2020-03-31
Risques très élevés	2020-03-31
Risques très faibles	2020-03-31

GRC : indicateurs Advanced Risk

Les indicateurs inclus dans les tableaux de bord GRC : Événements à risque, GRC : Exposition par déclarations de risque, GRC : Exposition par entité et GRC : Gestion des risques opérationnels dans l'application GRC : Advanced Risk (sn_risk_advanced).

Indicateur	Version introduite
Événements actifs	New York, Orlando modifié
Moyenne de la moyenne ALE calculée pour ce trimestre [à partir d'ActiveGRCEntities]	New York
Moyenne de la moyenne ALE calculée pour ce trimestre [à partir de ActiveGRCRiskStatements]	New York
Moyenne de la somme ALE calculée pour ce trimestre [à partir de ActiveGRCRiskStatements]	New York
Moyenne de la somme ALE calculée pour ce trimestre [à partir d'ActiveGRCEntities]	New York
Mes tâches de risque par priorité	New York
Backlog de risque de l'équipe	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Équipe à risques très élevés	New York
Risques non affectés	New York
Évaluations des risques en retard	New York
Risques de l’équipe par score calculé	New York
Conformité du document de référence de référence	New York
Conformité du profil global (par trimestre)	New York
Score moyen de conformité du document de référence de source de référence	New York
Maximum de l’ALE maximale calculée pour ce trimestre [à partir d’ActiveGRCEntities]	New York
Maximum de l’ALE maximale calculée pour ce trimestre [à partir de ActiveGRCRiskStatements]	New York
Minimum de l’ALE minimale calculée pour ce trimestre [à partir d’ActiveGRCEntities]	New York
Minimum de l’ALE minimale calculée pour ce trimestre [à partir d’ActiveGRCRiskStatements]	New York
# d’événements à fort impact non financier (mensuel)	Orlando
# d’événements à fort impact non financier (Trimestriel)	Québec
# d’événements avec un impact > 1 M (mensuel)	Orlando
# d’événements avec un impact > 1 M (par trimestre)	Québec
Perte estimée annuelle [à partir d’ActiveGRCMonthlyEntities]	Orlando
Perte estimée annuelle [à partir d’ActiveGRCMonthlyRiskStatement]	Orlando
Coût supplémentaire moyen par événement	Orlando
Perte brute moyenne par événement	Orlando
Perte nette moyenne par événement	Orlando
Récupération moyenne effectuée par événement de perte	Orlando
Perte brute quotidienne	Orlando
Risques évités de justesse	Orlando
Perte nette quotidienne	Orlando
Impact non financier	Orlando
Nombre d'événements	Orlando
Nb de risques résiduels élevés	Paris
Nbre de contrôles inefficaces	Paris
# d’événements à risque liés au risque	Paris
Efficacité moyenne du contrôle	Paris
Risque inhérent moyen	Paris
Risque résiduel moyen	Paris
Événements à risque non financier	Paris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Évaluations des risques (ouvertes)	Paris
Évaluations des risques dans l'état de surveillance	Paris
Perte totale prévue	Paris
Perte brute totale pour le risque	Paris
Perte nette totale pour le risque	Paris
Perte totale potentielle	Paris
Tendance de risque résiduel de l'entité	Québec
Risque résiduel	Québec
PPM – Évaluations des risques du projet	Québec
PPM - Évaluations des risques de l'entreprise	Québec
PPM – Risques évalués	Québec
PPM – Risques liés à l'impact de l'entreprise	Québec
PPM - Total des risques	Québec
Risque élevé avec contrôle défaillant	Québec
Risques élevés avec indicateurs ayant échoué	Québec
Tendance du risque	Québec
Score d'évaluation de contrôle	San Diego
Note d'évaluation résiduelle	San Diego
Score d'évaluation inhérent	San Diego

GRC : indicateurs d'Audit Management

Indicateurs inclus dans le GRC : Audit Management Solution Analyse de la plateforme.

Pour plus d'informations, consultez GRC : Audit Management Analytics and Reporting Solution

Indicateur	Version introduite
Tous les tests de contrôle	Québec
Tests de contrôle créés ce trimestre	Québec
Test de contrôle trimestriel ayant échoué	Québec
Tests de contrôle ayant échoué	Québec
% de tests de contrôle ayant échoué (6 derniers mois)	Québec
Pourcentage des tests de contrôle ayant échoué	Québec
Contrôles ayant échoué	Québec
Contrôles clés non testés	Québec
Test de contrôle en cours	Québec
Ouvrir un problème d'audit	Québec
Contrôles transmis	Québec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GRC : indicateurs Policy and Compliance

Indicateurs inclus dans l'application GRC : Policy and Compliance à partir ServiceNow Storedu .

Indicateur	Date de création
Nb d'indicateurs de contrôle ayant échoué	2020-03-30
Nb de tests de contrôle ayant échoué	2020-03-30
Contrôles (non hors service)	2020-03-30
Nombre d'échecs d'attestation	2021-03-26, version 12.0.1
# d'indicateurs de contrôle ayant échoué	2021-03-26, version 12.0.1
# de tests de contrôle ayant échoué	2021-03-26, version 12.0.1
Contrôles actifs	2021-03-26, version 12.0.1
Tous les indicateurs de contrôle actifs au cours des 6 derniers mois	2021-03-26, version 12.0.1
Score de non conformité du document de référence (%)	2021-03-26, version 12.0.1
Score de conformité à la citation (%)	2021-03-26, version 12.0.1
Contrôle non attesté	2021-03-26, version 12.0.1
Score de conformité des objectifs de contrôle (%)	2021-03-26, version 12.0.1
Contrôles sans KCI	2021-03-26, version 12.0.1
Contrôles sans plans de test	2021-03-26, version 12.0.1
% de score de conformité de l'entité	2021-03-26, version 12.0.1
Contrôles exemptés	2021-03-26, version 12.0.1
Indicateurs de contrôle ayant échoué au cours des 6 derniers mois	2021-03-26, version 12.0.1
Contrôles clés	2021-03-26, version 12.0.1
Contrôles clés avec indicateurs d'échec	2021-03-26, version 12.0.1
Contrôles obligatoires	2021-03-26, version 12.0.1
Nouveaux contrôles	2021-03-26, version 12.0.1
Contrôles orphelins	2021-03-26, version 12.0.1
Pourcentage du score de conformité à la politique	2021-03-26, version 12.0.1
Indicateurs de contrôle totaux	2021-03-26, version 12.0.1
Pourcentage d'indicateurs de contrôle ayant échoué par mois	2021-05-06, version 14.2.0
Nombre total d'indicateurs de contrôle exécutés par mois	2021-05-06, version 14.2.0
Nombre d'indicateurs de contrôle ayant échoué par mois	2021-05-06, version 14.2.0

GRC : indicateurs de profils

Indicateurs inclus dans l'application GRC : Profiles à partir ServiceNow Storedu .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Date de création
Tâche d'indicateur (créée ce trimestre)	2020-03-31
Problèmes (créés ce trimestre)	2020-03-31
Tous les problèmes ouverts	2021-03-27
Tous les problèmes ouverts en glissement trimestriel	2021-03-27
Tous les problèmes non affectés	2021-03-27
Ce mois-ci (tous les problèmes ouverts par mois)	2021-03-27
Ce mois-ci (Toutes les tâches de résolution actives mensuellement)	2021-03-27
Ce trimestre (Tous les problèmes ouverts par trimestre)	2021-03-27
Ce trimestre (Toutes les tâches de résolution actives par trimestre)	2021-03-27
Cette semaine (tous les problèmes ouverts par semaine)	2021-03-27
Cette semaine (Toutes les tâches de résolution actives hebdomadaires)	2021-03-27
Cette année (tous les problèmes ouverts par an)	2021-03-27
Cette année (toutes les tâches de rattrapage actives par an)	2021-03-27
Aujourd'hui (Tous les problèmes ouverts par jour)	2021-03-27
Aujourd'hui (Toutes les tâches de résolution actives quotidiennement)	2021-03-27
Indicateur de vieillissement des problèmes	2021-03-27
Nouveaux problèmes	2021-03-27
Ouvrir une tâche de rattrapage	2021-03-27
Indicateur de vieillissement de la tâche de rattrapage	2021-03-27
Ce mois-ci	2021-03-27
Ce trimestre	2021-03-27
Cette semaine	2021-03-27
Aujourd'hui	2021-03-27

GRC : indicateurs Risk Management

Indicateurs inclus avec l'application GRC : Risk Management à partir du ServiceNow Store.

Indicateur	Date de création
Nb d'indicateurs de risque ayant échoué	2020-03-30
Nb de tâches d'atténuation en cours	2020-03-30
Définition du risque à Objectif du contrôle	2021-01-07
Tendance du risque	2021-03-22
Nombre total de problèmes ouverts	2021-01-18
Pourcentage d'indicateurs de risque ayant échoué par mois	2021-01-17
Nombre d'indicateurs de risque ayant échoué par mois	2021-01-17

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Date de création
Nombre total d'indicateurs de risque par mois	2021-01-17
Nouveau risque	2021-01-07
Risque sans KPI	2020-07-26
Risque non évalué	2020-07-26
Risque orphelin	2020-07-26
Risque sans contrôle d’atténuation	2020-07-26
Risque actif	2020-07-26
Pourcentage d'indicateurs de risque ayant échoué	2020-05-19
Nombre total d’indicateurs de risque (par trimestre)	2020-05-19

Indicateurs de visite guidée

Indicateurs inclus dans la visite Solution Analyse de la plateformeguidée. Cette solution est disponible en tant qu’application ServiceNow Store .

Pour plus d’informations, consultez .

Indicateur	Version introduite
Visite guidée : tous les utilisateurs qualifiés de la visite	Newyork
Visite guidée : utilisateurs ayant terminé les visites	Newyork
Visite guidée : échecs de visites	Newyork
Visite guidée : utilisateurs uniques	Newyork
Visite guidée : utilisateurs uniques hebdomadaires	Newyork
Visite guidée : durée cumulée des sessions	Newyork
Visite guidée : visites terminées	Newyork
Visite guidée : visites rejetées	Newyork
Visite guidée : lectures	Newyork
Visite guidée : nombre hebdomadaire d'utilisateurs uniques ayant effectué la visite	Newyork
Visite guidée : durée de session moyenne (sec)	Newyork
Visite guidée : nombre d'utilisateurs désengagés	Newyork
Visite guidée : tous les utilisateurs d'achèvement de la visite	Newyork
Visite guidée : achèvements des utilisateurs par rapport aux utilisateurs de visite qualifiés	Newyork

Indicateurs Hardware Asset Management

Indicateurs inclus dans les solutions NOW Intelligence pour Gestion des actifs matériels, disponibles sur le ServiceNow Store.

Pour plus d’informations, consultez Solutions Performance Analytics pour Hardware Asset Management .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version compatible
% de normalisation du modèle	San Diego
Nombre total de modèles	San Diego
Nombre de normalisations de modèle	San Diego

Indicateurs de Health Log Analytics

Indicateurs inclus dans les solutions NOW Intelligence pour Analyse de l'intégrité des journaux, disponibles sur le ServiceNow Store.

Pour en savoir plus, consultez Solutions NOW Intelligence pour Health Log Analytics

Indicateur	Date de création
USD économisés	2021-03-28 Versions 19.1.4
USD économisés (MTTR)	2021-03-28 Versions 19.1.4
Points de terminaison de diffusion actifs	2021-03-28 Versions 19.1.4
Taux de compression d'alertes	2021-03-28 Versions 19.1.4
Alertes avec KB	2021-03-28 Versions 19.1.4
Alertes.Ouvertes	2021-03-28 Versions 19.1.4
Délai moyen entre l'heure d'occurrence de l'alerte HLA et l'heure de clôture de l'alerte	2021-03-28 Versions 19.1.4
Alertes clôturées sans ticket ITSM	2021-03-28 Versions 19.1.4
Detections.accepted	2021-03-28 Versions 19.1.4
Alertes HLA marquées comme importantes	2021-03-28 Versions 19.1.4
Alertes HLA converties en ticket ITSM	2021-03-28 Versions 19.1.4
Alertes HLA avec ticket ITSM	2021-03-28 Versions 19.1.4

Indicateurs Ressources humaines

Indicateurs inclus dans les événements Solutions Analyse de la plateformeRessources humaines, Ressources humaines : relations avec les employés et Cycles de vie des ressources humaines.

Pour plus d'informations, consultez Solutions du champ d'application de HR Performance Analytics et Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Employee Relations .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Âge moyen des tickets ouverts	Avant Kingston
Nombre de nouveaux tickets	Avant Kingston
Durée cumulée des tickets fermés	Avant Kingston
Nombre total de tickets et de demandes enregistrés au cours des 30 premiers jours	Kingston
Nombre de tickets RH enregistrés au cours des 30 premiers jours d'emploi	Kingston
Nombre de demandes informatiques enregistrées au cours des 30 premiers jours d'emploi	Kingston
Nombre de demandes d'installations enregistrées au cours des 30 premiers jours d'emploi	Kingston
Moyenne des réaffectations des tickets ouverts	Kingston
Âge moyen des tickets fermés	Kingston
Temps moyen nécessaire pour les activités d'intégration : Employé	Kingston
Nombre d'employés quittant la société	Kingston
Temps moyen nécessaire pour les activités d'intégration : Prestataire	Kingston
Nombre moyen d'activités d'intégration par ticket d'intégration : Prestataire	Kingston
Nombre moyen d'activités d'intégration par ticket d'intégration	Kingston
Nombre moyen d'activités d'intégration par ticket d'intégration : Employé	Kingston
Temps moyen nécessaire pour les activités d'intégration	Kingston
Réaffectation cumulée des tickets ouverts	Kingston
Nombre de tickets ouverts réaffectés	Kingston
Croissance des tickets RH	Kingston
Nombre de tickets ouverts avec des SLA rompus	Kingston
Nombre de tickets sans mise à jour au cours des 10 derniers jours	Kingston
Nombre de tickets RH fermés	Kingston
Durée cumulée des tickets ouverts	Kingston
Nombre de tickets sans mise à jour au cours des 3 derniers jours	Kingston
Nombre de tickets ouverts non affectés	Kingston
Score moyen de l'enquête sur les tickets	Kingston
Nombre de tickets ouverts	Kingston
Nombre de tickets RH fermés	Kingston
Score moyen de l'enquête de satisfaction des nouveaux employés	Londres
Nombre de nouveaux tickets des événements de cycle de vie	Londres
Nombre d'activités d'intégration fermées : Employé	Londres
Nombre de tickets des événements de cycle de vie ouverts : Avant le jour 1	Londres

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Nombre d'activités d'intégration fermées	Londres
Nombre de tickets des événements de cycle de vie ouverts : Après le jour 1	Londres
Durée cumulée des activités d'intégration	Londres
Durée cumulée des activités d'intégration : Prestataire	Londres
Nombre de tickets des événements de cycle de vie fermés	Londres
Durée cumulée des activités d'intégration : Employé	Londres
Nombre d'activités d'intégration fermées : Prestataire	Londres
Nombre de tickets des événements de cycle de vie ouverts : Employés démarrant au cours des 7 prochains jours	Londres
ContentAnalytics.Vues de pages quotidiennes	Madrid
ContentAnalytics.Toutes les visites	Madrid
ContentAnalytics.Visites quotidiennes	Madrid
ContentAnalytics.Vues de pages hebdomadaires	Madrid
ContentAnalytics.Utilisateurs uniques quotidiens	Newyork
ContentAnalytics.Événements quotidiens	Newyork
Analyse de contenu.Événements.ServiceNowSuivi uniquement	Newyork
Analyse de contenu.Vues de page quotidiennes.ServiceNowTracking uniquement	Newyork
Analyse de contenu.Taux de rebond quotidien	Newyork
ContentAnalytics.Nouveaux utilisateurs quotidiens	Newyork
ContentAnalytics.Temps quotidien moyen par page	Newyork
Analyse de contenu.Nombre total moyen de vues de page par session.Suivi ServiceNow uniquement	New York
Analyse de contenu.Visites quotidiennes du navigateur	New York
ContentAnalytics.Visites quotidiennes	Newyork
ContentAnalytics.Durée moyenne de la session	Newyork
Analyse de contenu.Toutes les vues de la page.ServiceNowTracking uniquement	Newyork
ContentAnalytics.Durée totale de la session quotidienne	Newyork
ContentAnalytics.Moyenne des vues de pages hebdomadaires par session	Newyork
Analyse de contenu.Vues de page quotidiennes.ServiceNowTracking uniquement	Newyork
ContentAnalytics.Rebond quotidien	Newyork
Campagne.ActionsÀFaire.Toutes	Newyork
TicketsER.TypesAffirmation	Québec
TicketsER.ActionsCorrectives	Québec
TicketsER.NouveauxCetteSemaine	Québec
TicketsER.Ouverts	Québec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
TicketsER.SLAPassé	Québec
TicketsER.Restreints	Québec

Indicateurs du tableau de bord Idea Manager

Indicateurs inclus dans le tableau de bord Idea Manager pour PPM à partir de .ServiceNow Store

Indicateur	Date de création
Nb d'indicateurs de risque ayant échoué	2020-03-30
Nb de tâches d'atténuation en cours	2020-03-30

Indicateurs Incident Management

Indicateurs inclus dans les packs de Analyse des performances contenu Gestion des incidents : com.snc.pa, com.snc.pa.itsm_dashboards com.snc.pa.itsm_dashboards.

Indicateur	Version introduite
Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts	Avant Kingston
% d'incidents ouverts réaffectés au moins une fois	Avant Kingston
Nombre d'incidents non résolus	Avant Kingston
Nombre de nouveaux incidents	Avant Kingston
% d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours	Avant Kingston
% d’incidents ouverts en retard	Avant Kingston
Nombre d’incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours	Avant Kingston
Durée cumulée des incidents fermés	Avant Kingston
Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents ouverts	Avant Kingston
Nombre d’incidents ouverts	Avant Kingston
Délai moyen de fermeture des incidents	Avant Kingston
Moyenne des réaffectations des incidents ouverts	Avant Kingston
Nombre d'incidents résolus le jour de leur ouverture	Avant Kingston
% d'incidents résolus le jour de leur ouverture	Avant Kingston
Nombre d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours	Avant Kingston
Nombre d’incidents fermés	Avant Kingston
Durée de résolution moyenne des incidents résolus	Avant Kingston
Durée cumulée d’incidents résolus	Avant Kingston
Âge cumulé des incidents ouverts	Avant Kingston
Croissance du backlog de sprint des incidents	Avant Kingston

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Nombre d’incidents ouverts en retard	Avant Kingston
Réaffectation cumulée des incidents ouverts	Avant Kingston
% d'incidents fermés en self-service	Avant Kingston
Nombre d'incidents fermés par libre-service	Avant Kingston
% de nouveaux incidents critiques	Avant Kingston
% d'incidents résolus sans réaffectation	Avant Kingston
Nombre d’incidents résolus	Avant Kingston
% d'incidents non résolus	Avant Kingston
Nombre d’incidents résolus par le premier groupe assigné	Avant Kingston
% d’incidents résolus par le premier groupe assigné	Avant Kingston
Âge moyen des incidents ouverts	Avant Kingston
Nombre d'incidents ouverts réaffectés	Avant Kingston
% d’incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours	Avant Kingston
% d’incidents ouverts, SLA manqué	Kingston
% d’incidents ouverts avec des problèmes	Kingston
% d’éléments demandés en retard	Kingston
Incidents majeurs actifs	Kingston
Charge de travail fermée	Kingston
Satisfaction client globale moyenne ITSM	Kingston
Score de satisfaction normalisé ITSM	Kingston
Instances d’enquêtes ITSM	Kingston
Incidents majeurs ouverts aujourd'hui	Kingston
Nouvelle charge de travail	Kingston
Nombre d’incidents, SLA manqué	Kingston
Nombre de changements ouverts planifiés dans les 7 prochains jours	Kingston
Nombre d’incidents ouverts non affectés	Kingston
Nombre d’incidents ouverts avec des problèmes	Kingston
Nombre d'incidents majeurs résolus	Kingston
Charge de travail ouverte	Kingston
Durée cumulée d'incidents majeurs résolus	Kingston
Croissance du backlog de sprint des charges de travail	Kingston
Nombre d’incidents résolus avec des SLA rompus	Madrid
Instances d’enquêtes ITSM	Madrid
% de demandes fermées avec un SLA rompu	Madrid
% d’incidents ouverts, SLA manqué	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Coût moyen prévu des incidents ouverts	Madrid
% des incidents résolus avec un SLA rompu	Madrid
Coût moyen par demande	Madrid
Nombre de changements ouverts planifiés dans les 7 prochains jours	Madrid
Charge de travail fermée	Madrid
Nombre d’incidents ouverts avec des problèmes	Madrid
Nombre d’incidents ouverts non affectés	Madrid
Nombre du SLA de tâche actif	Madrid
SLA rompus actifs aujourd’hui	Madrid
Nombre de demandes fermées après la date d’échéance	Madrid
Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus	Madrid
Croissance du backlog de sprint des charges de travail	Madrid
Coût des incidents résolus	Madrid
Score de satisfaction normalisé ITSM	Madrid
Satisfaction client globale moyenne ITSM	Madrid
% d’éléments demandés en retard	Madrid
Charge de travail ouverte	Madrid
Coût des demandes terminées	Madrid

Indicateurs de gestion des SLA d’incidents

Indicateurs inclus dans Gestion des SLA d’incidents Solution Analyse de la plateforme.

Pour plus d’informations, consultez SLA d’incident (com.snc.pa.sla).

Indicateur	Version introduite
Nombre d’incidents ouverts et en retard	Avant Kingston
Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard	Avant Kingston
% d'affectations d'incident ouvertes et en retard	Avant Kingston
Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents ouverts et en retard	Avant Kingston
Nombre d'affectations d'incident auxquelles une réponse a été apportée à temps	Avant Kingston
Nombre d’incidents ouverts qui devraient être résolus à temps	Avant Kingston
% d'incidents résolus à temps	Avant Kingston
% d’incidents ouverts et en retard	Avant Kingston
Âge moyen des incidents ouverts et en retard	Avant Kingston
# d’affectations d’incident auxquelles une réponse aurait dû être apportée à temps	Avant Kingston
% d'affectations d'incident auxquelles une réponse a été apportée à temps	Avant Kingston

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Âge cumulé des incidents ouverts et en retard	Avant Kingston
#of incidents résolus qui auraient dû être résolus à temps	Avant Kingston
Réaffectations cumulées des incidents ouverts et en retard	Avant Kingston
Réaffectations moyennes d'incidents ouverts et en retard	Avant Kingston
Nombre d'incidents résolus à temps	Avant Kingston
# d'affectations d'incidents ouvertes auxquelles une réponse devrait être apportée à temps	Avant Kingston
Nombre d'affectations d'incident ouvertes et en retard	Avant Kingston

Indicateurs globaux inclus dans Instance Security Center

Indicateurs inclus dans Instance Security Center et disponibles sur toutes les instances.

Indicateur	Date d'ajout
Utilisateurs de MFA actifs	2021-08-16
Utilisateurs de MFA bloqués	2021-08-16
Nombre d'utilisateurs utilisant le contournement de la MFA	2021-08-16
Nombre d'utilisateurs inscrits pour la MFA	2021-08-16
PCI : calcul du score de conformité total	2021-08-16
PCI : nombre de propriétés de configuration conformes	2021-08-16
PCI : nombre total de propriétés de configuration	2021-08-16
Données exportées	2021-01-11
Utilisateurs inactifs	2020-08-24
Utilisateurs actifs	2020-08-24

Indicateurs ITSM

Indicateurs inclus dans (ITSM Solutions Analyse de la plateforme Agent ITSM, Gestionnaire ITSM, Direction ITSM).

Pour en savoir plus, consultez Tableaux de bord ITSM (com.snc.pa.itsm_dashboards).

Indicateur	Version introduite
% de demandes fermées avec un SLA rompu	Madrid
% d'incidents résolus par le premier groupe d'affectation	avant Kingston
% de nouveaux incidents critiques	avant Kingston
% de nouveaux problèmes critiques	avant Kingston
% d'incidents ouverts, SLA manqué	Kingston
% d'incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours	avant Kingston

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
% d’incidents ouverts avec des problèmes	Kingston
% de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours	avant Kingston
% d’éléments demandés en retard	Kingston
% d’incidents ouverts et en retard	Orlando
% des incidents résolus avec un SLA rompu	Madrid
SLA rompus actifs aujourd’hui	Madrid
Âge moyen des problèmes ouverts	avant Kingston
Âge moyen des demandes ouvertes	avant Kingston
Âge moyen des incidents ouverts	avant Kingston
Délai moyen de clôture des demandes	avant Kingston
Coût moyen par incident	Madrid
Coût moyen par demande	Madrid
Coût moyen par demande - Par semaine=	Madrid
Coût moyen par incident résolu - Par semaine	Madrid
Moyenne des réaffectations des incidents ouverts	avant Kingston
Moyenne des réaffectations des incidents ouverts et en retard	avant Kingston
Durée de résolution moyenne des incidents résolus	Orlando
Charge de travail fermée	Madrid
Coût des incidents résolus	Madrid
Coût des demandes terminées	Madrid
Satisfaction client globale moyenne ITSM	Madrid
Score de satisfaction normalisé ITSM	Madrid
Instances d’enquêtes ITSM	Madrid
Nouvelle charge de travail	Madrid
Numéro du SLA de tâches actif	Madrid
Numéro du SLA de tâches rompu aujourd’hui	Madrid
Nombre de demandes terminées fermées	avant Kingston
Nombre d’incidents fermés	avant Kingston
Nombre de problèmes fermés	avant Kingston
Nombre de demandes fermées	avant Kingston
Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus	Madrid
Nombre d’incidents, SLA manqué	Kingston
Nombre de nouveaux incidents	avant Kingston
Nombre de nouveaux problèmes	avant Kingston
Nombre de nouvelles demandes	avant Kingston

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Nombre d’incidents ouverts et en retard	avant Kingston
Nombre de changements ouverts planifiés dans les 7 prochains jours	Madrid
Nombre d’incidents ouverts non affectés	avant Kingston
Nombre d’incidents ouverts	avant Kingston
Nombre d’incidents ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours	avant Kingston
Nombre d’incidents ouverts qui devraient être résolus à temps	avant Kingston
Nombre d’incidents ouverts avec des problèmes	avant Kingston
Nombre de problèmes ouverts	avant Kingston
Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours	avant Kingston
Nombre de problèmes ouverts avec au moins un incident ouvert	avant Kingston
Nombre d’éléments demandés ouverts	avant Kingston
Nombre d’éléments demandés ouverts avant la date d’échéance	avant Kingston
Nombre de demandes ouvertes	avant Kingston
Nombre de demandes fermées après la date d’échéance	Madrid
Nombre d’incidents résolus	avant Kingston
Nombre d’incidents résolus par le premier groupe d’affectation	avant Kingston
Nombre d’incidents résolus avec violation de SLA	Madrid
Charge de travail ouverte	Kingston
Coût moyen prévu des incidents ouverts	Madrid
Coût moyen prévu des demandes ouvertes	Madrid
Âge cumulé des incidents ouverts	avant Kingston
Âge cumulé des problèmes ouverts	avant Kingston
Âge cumulé des demandes ouvertes	avant Kingston
Durée cumulée des demandes fermées	avant Kingston
Durée cumulée d’incidents résolus	avant Kingston
Réaffectation cumulée des incidents ouverts	avant Kingston
Réaffectations cumulées des incidents ouverts et en retard	avant Kingston
Croissance du backlog de sprint des charges de travail	Kingston

Indicateurs Knowledge Management

Les indicateurs inclus dans le Gestion des connaissances Solution Analyse de la plateformefichier .

Pour plus d’informations, consultez Gestion des connaissances (com.snc.pa.knowledge_v2).

Knowledge Management, version pré-Londres (obsolète)

Indicateur	Version introduite
Évaluation totale des articles de la base de connaissances publiés	Avant Kingston

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Knowledge Management, version pré-Londres (obsolète) (suite)

Indicateur	Version introduite
Somme de l'évaluation des nouveaux commentaires de la base de connaissances	Avant Kingston
Nombre de questions actives	Avant Kingston
Nombre d'articles publiés affichés	Avant Kingston
Temps moyen pour publier des articles de la base de connaissances	Avant Kingston
Nombre d'articles publiés utilisés	Avant Kingston
Nombre moyen des vues par article de la base de connaissances	Avant Kingston
Nombre de vues moyen des articles publiés	Avant Kingston
Nombre d'incidents déviés par la base de connaissances	Avant Kingston
Nombre de questions actives ayant reçu une réponse	Avant Kingston
Nombre moyen de réponses aux questions	Avant Kingston
Nombre de nouveaux commentaires sur la base de connaissances	Avant Kingston
Nombre d'articles publiés marqués	Avant Kingston
Nombre de nouveaux articles de la base de connaissances	Avant Kingston
Somme du nombre de vues des artiches publiés de la base de connaissances	Avant Kingston
% d'articles publiés marqués non utiles	Avant Kingston
% d'articles publiés marqués utiles	Avant Kingston
Nombre d'articles de la base de connaissances consultés	Avant Kingston
Nombre d'utilisateurs uniques affichant des articles de la base de connaissances	Avant Kingston
Faire la somme en utilisant le nombre d'articles de la base de connaissances publiés	Avant Kingston
Nombre d'articles de la base de connaissances publiés	Avant Kingston
Moyenne d'évaluation de l'article	Avant Kingston
% d'utilisation des articles de la base de connaissances vus	Avant Kingston
% d'articles publiés marqués	Avant Kingston
Utilisation moyenne par article de la base de connaissances	Avant Kingston
% d'articles publiés affichés	Avant Kingston
% de questions ayant reçu une réponse	Avant Kingston
Nombre d'articles de la base de connaissances marqués	Avant Kingston
Nombre d'articles publiés marqués utiles	Avant Kingston
Nombre moyen de vues des questions	Avant Kingston
% d'articles publiés utilisés	Avant Kingston
% d'articles de la base de connaissances marqués	Avant Kingston
Durée cumulée des articles publiés	Avant Kingston
Nombre d'articles de la base de connaissances publiés marqués non utiles	Avant Kingston
Nombre de nouveaux commentaires de la base de connaissances notés	Avant Kingston

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Knowledge Management, version pré-Londres (obsolète) (suite)

Indicateur	Version introduite
Nombre d'articles de la base de connaissances utilisés	Avant Kingston
Nombre d'articles de la base de connaissances	Avant Kingston

Gestion des connaissances v2

Indicateur	Version introduite
% d'articles de la base de connaissances publiés	Londres
Classement moyen des clics	Londres
Délai moyen de publication	Londres
Taux de clics	Londres
Évaluation moyenne mensuelle de l'article	Londres
Nombre d’utilisateurs actifs ayant effectué des recherches (mensuel)	Londres
Nombre d’utilisateurs actifs ayant consulté des articles (mensuel)	Londres
Nombre d'articles actifs de la base de connaissances	Londres
Nombre d'articles de la base de connaissances publiés	Londres
Nombre d’articles de la base de connaissances évalués - Mensuel	Londres
Nombre de recherches de connaissances avec classement : mensuel	Londres
Nombre de recherches dans la base de connaissances — Mensuel	Londres
Somme des évaluations des articles de la base de connaissances : mensuelles	Londres
Somme des classements de recherche dans la base de connaissances : mensuel	Londres
Classement moyen des clics pour les utilisateurs non authentifiés	Québec
Taux de clics pour les utilisateurs non authentifiés	Québec
Nombre de vues de l’article par des utilisateurs non authentifiés : mensuel	Québec
Nombre de recherches dans la base de connaissances par des utilisateurs non authentifiés : mensuel	Québec
Nombre de recherches de connaissances avec classement des clics pour les utilisateurs non authentifiés : mensuel	Québec
Somme des classements de recherche de connaissances par des utilisateurs non authentifiés : mensuel	Québec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs Legal Service Delivery

Les indicateurs inclus dans le Pack de contenu Analyse des performances pour Legal Service Deliveryfichier .

Indicateur	Version introduite
Révision du contenu	Rome
Conflit d'intérêt	Rome
% de demandes de confidentialité et de conformité qui respectent le SLA	Rome
Nombre total de demandes juridiques terminées avec SLA	Rome
Demandes terminées dans le SLA	Rome
Évaluation de l'impact sur la confidentialité	Rome
Précontrôle de stock	Rome
Expertises digitales	Rome
Examen du contrat de vente	Rome
Demande d’accord de confidentialité	Rome
Demande juridique générale	Rome
Évaluation de la confidentialité	Rome
Nombre moyen de demandes par avocat	Rome
Nombre de membres dans le groupe juridique	Rome
Durées moyennes d’exécution de la demande pour la confidentialité et la conformité	Rome
Demandes de confidentialité et de conformité juridiques du début de l’année à ce jour	Rome
Âge > 60 jours	Rome
Âge 30 à 60 jours	Rome
Âge < 30 jours	Rome
Tendance mois par mois des demandes juridiques	Rome
Durée moyenne d'exécution de la demande par domaine de pratique	Rome
Demandes juridiques du début de l’année à ce jour	Rome

Indicateurs de la gestion des incidents majeurs

Les indicateurs inclus dans le Gestion des incidents majeurs Solution Analyse de la plateformefichier .

Pour plus d’informations, consultez Gestion des incidents majeurs (com.snc.pa.incident.mim).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Incidents majeurs actifs	Madrid
Sélectionner l’enregistrement pour l’action : Délai de promotion moyen des incidents majeurs	Orlando
Sélectionner l’enregistrement pour l’action : Délai de résolution moyen des incidents majeurs	Madrid
Sélectionner l’enregistrement pour une action : Incidents majeurs ouverts aujourd’hui	Madrid
Sélectionner l’enregistrement pour une action : Nombre d’incidents majeurs promus	Orlando
Sélectionner l’enregistrement pour l’action : Nombre d’incidents majeurs résolus	Madrid
Sélectionner l’enregistrement pour une action : Durée cumulée des incidents majeurs promus	Orlando
Sélectionner l’enregistrement pour une action : Durée cumulée des incidents majeurs résolus	Madrid

Indicateurs de la console NLU

Indicateurs inclus avec le module d’extension NLU Workbench (com.snc.nlu_studio).

Indicateur	Version ajoutée
Nombre de prédictions d’intention NLU	Paris

Indicateurs On-Call Scheduling

Indicateurs inclus avec le module d’extension On-call Scheduling (com.snc.on_call_rotation).

Indicateur	Version ajoutée
Astreinte : % de tentatives de contact d'escalade confirmées	Paris
Astreinte : % d'escalades confirmées	Paris
Astreinte : % de tentatives de contact d'escalade non confirmées	Paris
Astreinte : % d'escalades non confirmées	Paris
Astreinte : confirmation d'escalade moyenne	Paris
On-Call : confirmation de niveau moyen	Paris
Astreinte : réponse moyenne de confirmation de notification	Paris
On-Call : nombre de tentatives de contact confirmées	Paris
Astreinte : nombre de tentatives de contact d'escalade	Paris
On-Call : nombre de notifications d'escalade	Paris
On-Call : nombre de notifications d'escalade reconnues	Paris
On-Call : nombre de notifications d'escalade non reconnues	Paris
On-Call : nombre d'escalades	Paris
On-Call : nombre d'escalades reconnues	Paris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version ajoutée
On-Call : nombre d'escalades non confirmées	Paris
On-Call : nombre de tentatives de contact d'escalade non confirmées	Paris

Indicateurs Metric Intelligence

Indicateurs inclus dans le pack de Analyse de la plateforme contenu Metric Intelligence : com.snc.sa.metric.pa.content.

Indicateur	Version introduite
% d’alertes anormales promues	Londres
Durée cumulée des alertes d'anomalie promues fermées	Londres
Nombre d'alertes d'anomalie promues fermées	Londres
Nombre de nouvelles alertes d'anomalie promues	Londres
Nombre de nouvelles alertes d'anomalie	Londres
Temps de résolution moyen des alertes promues	Londres

Indicateurs de la vue d’ensemble de l’utilisation d’Analyse des performances

Indicateurs inclus dans le pack de contenu et le tableau de bord Vue d’ensemble de l’utilisation Analyse des performances , qui sont inclus dans l’installation de base de Analyse des performances: com.snc.pa.usage.overview

Indicateur	Version introduite
PA : Erreurs quotidiennes	Kingston
PA : Tâches quotidiennes	Kingston
PA : Suppressions quotidiennes	Kingston
PA : Suppressions quotidiennes (comme valeur négative)	Kingston
PA : Temps d'exécution quotidien total	Kingston
PA : Temps d'exécution quotidien (en minutes)	Kingston
PA : Tâches quotidiennes comportant des erreurs	Kingston
PA : Tâches quotidiennes comportant des avertissements	Kingston
PA : Avertissements quotidiens	Kingston
PA : Rapports	Kingston
% de rapports non lus dans les 6 derniers mois	Kingston
PA : insertions quotidiennes des scores nets	Kingston
PA : Insertions quotidiennes	Kingston

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs d'utilisation de la plateforme

Indicateurs inclus dans le pack de contenu et le tableau de bord Utilisation de la Analyse des performances plateforme, qui est inclus dans l'installation de base de Analyse des performances: com.snc.usage_admin.dashboards

Indicateur	Version introduite
Nbre total de tables personnalisées	Madrid
Tables non mappées	Madrid
Tables mappées par abonnement	Madrid
Tables incluses par abonnement	Madrid

Indicateurs Predictive Intelligence

Indicateurs inclus dans le pack de contenu Rapports Predictive Intelligence : com.glide.platform_ml_pa

Indicateur	Version introduite
Nombre de tentatives de prédictions basées sur Created Today	Londres
Couverture des prédictions	Londres
Nombre de prédictions réussies non ignorées, basé sur la date de valeur finale	Londres
Précision des prédictions	Londres
Nombre de résultats prévus, basé sur la date de valeur finale	Londres
Nombre de prédictions appliquées, basé sur Created Today	Londres
Nombre de tentatives de prédictions basées sur la date de valeur finale	Orlando
Rappel de prédiction	Orlando

Console de l'intelligence prédictive - Indicateurs de contenu ITSM

Indicateurs inclus dans le pack de contenu Rapports Predictive Intelligence : com.glide.platform_ml_pa

Indicateur	Version introduite
Valeur de la propriété seuil sous-performante	Paris
Incidents PIWB de seuil d'automatisation nette	Paris
Automatisation nette estimée	Paris
Précision des prédictions pour l'incident	Paris
Couverture de prédiction pour l'incident	Paris
Nombre de prédictions réussies non ignorées, basé sur la date de valeur finale pour l'incident	Paris
Nombre de résultats prévus, basé sur la date de valeur finale pour l'incident	Paris
Nombre de tentatives de prédictions, basé sur Créé aujourd'hui pour l'incident	Paris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Nombre de prédictions appliquées, basé sur Créé aujourd'hui pour l’incident	Paris
Automatisation nette pour l’incident	Paris
Nombre de prédictions pour les incidents	Paris

Indicateurs de Problem Management

Indicateurs inclus dans la gestion des Solution Analyse de la plateformeproblèmes.

Pour plus d’informations, consultez Problem Management (com.snc.pa.problem).

Indicateur	Version introduite
Durée cumulée des problèmes fermés	Avant Kingston
Nombre d'incidents associés dans les problèmes fermés	Avant Kingston
% de problèmes réaffectés au moins une fois	Avant Kingston
Croissance du backlog de sprint des problèmes	Avant Kingston
Nombre de nouveaux problèmes	Avant Kingston
Nombre de problèmes ouverts classifiés comme erreur connue	Avant Kingston
Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 90 derniers jours	Avant Kingston
Nombre de problèmes fermés lors de leur première affectation	Avant Kingston
Nombre de problèmes ouverts réaffectés	Avant Kingston
Nombre d'incidents associés dans les problèmes ouverts	Avant Kingston
% de nouveaux problèmes critiques	Avant Kingston
% de problèmes ouverts classifiés comme erreurs connues	Avant Kingston
Âge cumulé de la dernière mise à jour des problèmes ouverts	Avant Kingston
Réaffectation moyenne des problèmes ouverts	Avant Kingston
Nombre de problèmes fermés	Avant Kingston
Âge moyen de la dernière mise à jour des problèmes ouverts	Avant Kingston
Âge moyen des problèmes ouverts	Avant Kingston
Nombre de problèmes ouverts avec au moins un incident ouvert	Avant Kingston
Réaffectation cumulée des problèmes ouverts	Avant Kingston
Nombre de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours	Avant Kingston
% de problèmes fermés sans notes de fermeture	Avant Kingston
% de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours	Avant Kingston
% de problèmes fermés lors de leur première affectation	Avant Kingston
Nombre de problèmes ouverts	Avant Kingston
Âge cumulé des problèmes ouverts	Avant Kingston
Nombre de problèmes fermés sans notes de fermeture	Avant Kingston

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Délai moyen de clôture des problèmes	Avant Kingston
% de problèmes ouverts non mis à jour au cours des 90 derniers jours	Avant Kingston
% de problèmes ouverts avec au moins un incident	Avant Kingston
Nombre moyen de réaffectations de problèmes fermés	Avant Kingston

Indicateurs de Procurement Service Management

Les indicateurs inclus dans le Analyse des performances pour les opérations de sourçage et d'approvisionnementfichier .

Indicateur	Version introduite
Nombre total de demandes d'achat - Mensuel	Paris
Nombre total des demandes d'approvisionnement - Mensuel	Paris
Montant total des économies de ligne d'achat négociées	Paris
Bon de commande : montant total de la ligne	Paris
Montant de la ligne de commande révisée	Paris
Économies de ligne parent négociées	Paris
Nombre de demandes d'achat clôturées - Mensuel	Paris
Demande d'approvisionnement : durée de cycle moyenne (jours) - Mensuel	Paris
Montant total de ligne pour la ligne de bon de commande ouverte	Paris
Nombre de tâches d'achat ouvertes	Paris
Nombre total d'échecs de négociation	Paris
Nombre total de négociations d'évitement des coûts	Paris
Nombre total de négociations de termes de contrat	Paris
Nombre total de négociations d'économies standard	Paris
Nombre total de négociations	Paris
Économies de ligne d'achat négociées	Paris
Nombre total (ATF) de demandes d'achat	Paris
(ATF) Ligne d'achat : montant total de la ligne	Paris
Nombre de négociations ouvertes	Paris
Montant total de ligne de la ligne de commande (ligne d'historique)	Paris
Nombre de contrats arrivant à échéance	Paris
Nombre de demandes d'approvisionnement ouvertes	Paris

Project Portfolio Suite avec indicateurs financiers

Les indicateurs inclus dans le Suite Portefeuille des projets avec Gestion financière Solution Analyse de la plateformefichier .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Project Portfolio Suite with Financials (com.snc.financial_planning_pmo).

Indicateur	Version introduite
Âge cumulé des tâches de projet en retard	Avant Kingston
Pourcentage moyen de projets ouverts terminés	Avant Kingston
Somme des coûts estimés des projets	Avant Kingston
Nombre de portefeuilles	Avant Kingston
Nombre de tâches de projet ouvert	Avant Kingston
Nombre de tâches de projet en retard	Avant Kingston
% de projets en retard	Avant Kingston
Somme des coûts alloués aux ressources des projets	Avant Kingston
Somme des coûts réels des projets	Avant Kingston
% de tâches de projet en retard	Avant Kingston
Nombre de tâches de projet ouvert par projet	Avant Kingston
Âge moyen des tâches de projet en retard	Avant Kingston
Nombre de tâches de projet fermées	Avant Kingston
Somme des coûts budgétaires des projets	Avant Kingston
Nombre de nouvelles tâches de projet	Avant Kingston
Nombre de projets en retard	Avant Kingston
Somme des coûts de ressources planifiés des projets	Avant Kingston
Nombre de projets ouverts par chef de projet	Avant Kingston
Pourcentage moyen de projets en retard terminés.	Avant Kingston
Nombre de projets par portefeuille	Avant Kingston
Nombre de projets ouverts	Avant Kingston
Croissance du backlog de sprint des tâches de projet	Avant Kingston
Âge cumulé des projets en retard	Avant Kingston
PPM – Nombre de demandes avec des projets ce mois–ci	Madrid
PPM – Âge total du projet ouvert	Madrid
PPM – Âge total de la demande ouverte à l'état Soumis, Filtrage, Qualifié, Approuvé	Madrid
PPM – Âge total de la demande convertie en projet ce mois–ci	Madrid
PPM : CAE supérieur au coût planifié	Madrid
PPM – Nombre d'idées ouvertes	Madrid
PPM : projets actifs à l'état Ouvert, En attente, Travail en cours	Madrid
PPM : demandes ouvertes soumises, filtrage, qualifiées ou approuvées	Madrid
PPM – Âge total de l'idée ouverte	Madrid
PPM : nombre de demandes totales ce mois-ci	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
PPM - Nombre d’idées avec des demandes ce mois-ci	Madrid

Indicateurs Request Management

Indicateurs inclus dans les solutions Performance Analytics Request Management (élément demandé) et Request Management (Requests).

Indicateur	Version introduite
Réaffectation cumulée de l'élément demandé ouvert	Avant Kingston
Moyenne des réaffectations des éléments demandés ouverts	Avant Kingston
Âge moyen des éléments demandés ouverts	Avant Kingston
% d'éléments demandés rejetés	Avant Kingston
Nombre d'éléments demandés ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours	Avant Kingston
% d'éléments demandés fermés avant la date d'échéance	Avant Kingston
Nombre d'éléments demandés ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours	Avant Kingston
Nombre d'éléments demandés fermés annulés	Avant Kingston
Nombre d'éléments demandés fermés rejetés	Avant Kingston
Nombre d’éléments demandés ouverts	Avant Kingston
Âge cumulé des éléments demandés ouverts	Avant Kingston
% d’éléments demandés ouverts avant la date d’échéance	Avant Kingston
Nombre d'éléments demandés fermés	Avant Kingston
Âge moyen de la dernière mise à jour des éléments demandés ouverts	Avant Kingston
Nombre d'éléments demandés fermés avant la date d'échéance	Avant Kingston
% d'éléments demandés ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours	Avant Kingston
Délai moyen de clôture des éléments demandés	Avant Kingston
Âge cumulé de la dernière mise à jour de l'élément demandé ouvert	Avant Kingston
Nombre de nouveaux éléments demandés	Avant Kingston
Croissance du backlog de sprint des éléments demandés	Avant Kingston
Nombre d’éléments demandés ouverts avant la date d’échéance	Avant Kingston
Durée cumulée des éléments demandés fermés	Avant Kingston
% d'éléments demandés ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours	Avant Kingston
% d'éléments demandés annulés	Avant Kingston
Nombre de demandes ouvertes avant la date d'échéance	Avant Kingston
Nombre de nouvelles demandes	Avant Kingston
% de demandes fermées avant la date d'échéance	Avant Kingston
Délai moyen de clôture des demandes	Avant Kingston
Croissance du backlog de sprint des demandes	Avant Kingston

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Moyenne des réaffectations des demandes ouvertes	Avant Kingston
% de demandes ouvertes avant la date d'échéance	Avant Kingston
Nombre de demandes ouvertes	Avant Kingston
Réaffectations cumulées des demandes ouvertes	Avant Kingston
Nombre de demandes fermées avant la date d'échéance	Avant Kingston
Âge cumulé des demandes ouvertes	Avant Kingston
Durée cumulée des demandes fermées	Avant Kingston
Nombre de demandes fermées	Avant Kingston
% de demandes ouvertes non mises à jour au cours des 30 derniers jours	Avant Kingston
Âge moyen de la dernière mise à jour des demandes ouvertes	Avant Kingston
Nombre de demandes ouvertes non mises à jour au cours des 5 derniers jours	Avant Kingston
Âge moyen des demandes ouvertes	Avant Kingston
Âge cumulé de la dernière mise à jour des demandes ouvertes	Avant Kingston
Nombre de demandes ouvertes non mises à jour au cours des 30 derniers jours	Avant Kingston
% de demandes ouvertes non mises à jour au cours des 5 derniers jours	Avant Kingston

Indicateurs Safe Workplace

Indicateurs inclus dans le tableau de bord Safe Workplace à partir de .ServiceNow Store

Indicateur	Date d'ajout
% d'employés qui souhaitent retourner au travail	2020-05-14
% d'espace réservé	2020-05-15
Tickets actifs	2020-06-16
Contacts faisant l'objet d'une enquête	2020-06-17
Employés rejetés Pourcentage de changement par rapport au jour d'avant	2020-05-15
Nouveaux tickets confirmés	2020-05-14
Nouveaux décès	2020-05-14
Nombre d'employés admis	2020-05-13
Nombre d'employés qui ne sont pas prêts à retourner au travail	2020-05-12
Nombre d'employés prêts à retourner au travail	2020-05-12
Nombre d'employés rejetés	2020-05-13
Nombre d'employés interrogés sur leur disposition à retourner au travail	2020-05-14
Nombre d'espaces réservables sur le lieu de travail	2020-05-13
Nombre d'espaces réservés au lieu de travail	2020-05-13
Nombre d'espaces de travail	2020-05-13
Nombre de tâches sur le lieu de travail	2020-05-13

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Date d'ajout
Inventaire des EPI	2020-05-13
Pourcentage de changement de l'inventaire des EPI par rapport au jour précédent	2020-05-15
Nombre total de cas confirmés	2020-05-14
Total des décès	2020-05-14

Indicateurs Strategic Spend Tracking for PPM

Indicateurs inclus dans l'application Strategic Spend for PPM à partir de .ServiceNow Store

Indicateur	Date de création
Aligné vs. Coût réel non aligné	2020-03-19
Aligné vs. Coût-Objectifs réels non alignés	2020-03-19
Aligné vs. Avantage non aligné	2020-03-27
Aligné vs. Avantage-Objectifs non alignés	2020-03-27
Aligné vs. Coût planifié non aligné	2020-03-19
Aligné vs. Coût-Objectifs planifiés non alignés	2020-03-19
Aligné vs. Projets non alignés	2020-03-18
Aligné vs. Projets-Objectifs non alignés	2020-03-19
Nombre de projets alignés sur les objectifs	2020-03-18
Nombre de projets alignés sur les stratégies	2020-03-18
Nombre de projets non alignés sur les objectifs	2020-03-18
Nombre de projets non alignés sur les stratégies	2020-03-13
Coût réel total pour tous les objectifs	2020-03-18
Coût réel total pour toutes les stratégies	2020-03-18
Coût réel total pour tous les projets non alignés	2020-03-10
Coût réel total pour tous les projets non alignés sur les objectifs	2020-03-18
Total des avantages pour tous les objectifs	2020-03-27
Total des avantages pour toutes les stratégies	2020-03-27
Total des avantages pour tous les projets non alignés	2020-03-27
Total des avantages pour tous les projets non alignés sur les objectifs	2020-03-27
Coût total planifié pour tous les objectifs	2020-03-18
Coût total planifié pour toutes les stratégies	2020-03-18
Coût total planifié pour tous les projets non alignés	2020-03-10
Coût total planifié pour tous les projets non alignés sur les objectifs	2020-03-18

Indicateurs Security Incident Response

Indicateurs inclus dans Security Incident Response Solution Analyse de la plateforme, disponible en tant qu'application sur le ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Security Incident Response (com.snc.security_incident.analytics).

Indicateur	Version introduite
SI : risque modéré d'incident	Avant Kingston
% d'incidents de sécurité ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours	Avant Kingston
SI : priorité d'incident 1	Avant Kingston
Nombre d'incidents de sécurité clôturés lors de leur première affectation	Avant Kingston
Âge moyen des incidents de sécurité ouverts	Avant Kingston
Nombre d'incidents de sécurité ouverts	Avant Kingston
SI : durée moyenne	Avant Kingston
Durée cumulée des tâches d'incidents de sécurité clôturées	Avant Kingston
Délai moyen de clôture des tâches d'incident de sécurité	Avant Kingston
SI : incident à risque très élevé	Avant Kingston
Nombre de tâches d'incidents de sécurité clôturés	Avant Kingston
% d'incidents de sécurité non résolus	Avant Kingston
SI - Incident comportant tous les risques	Avant Kingston
SI : criticité opérationnelle des incidents : non critique	Avant Kingston
Délai moyen de résolution des incidents de sécurité clôturés	Avant Kingston
Délai moyen de clôture des incidents de sécurité	Avant Kingston
% d'incidents de sécurité ouverts qui ont été réaffectés	Avant Kingston
Incidents de sécurité : clôturés	Avant Kingston
#of incidents de sécurité ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours	Avant Kingston
Réaffectation cumulée des incidents de sécurité ouverts	Avant Kingston
Moyenne des réaffectations des incidents de sécurité ouverts	Avant Kingston
% d'incidents de sécurité clôturés en réduisant la menace	Avant Kingston
SI : durée moyenne d'identification	Avant Kingston
Âge cumulé des incidents de sécurité ouverts	Avant Kingston
SI : Sévérité d'incident 1	Avant Kingston
% de nouveaux incidents de sécurité	Avant Kingston
#of incidents de sécurité ouverts non mis à jour au cours des 30 derniers jours	Avant Kingston
% d'incidents de sécurité clôturés lors de leur première affectation	Avant Kingston
SI : priorité d'incident 2	Avant Kingston
SI : sévérité d'incident 2	Avant Kingston
SI : impact d'incident 2	Avant Kingston
Nombre d'incidents de sécurité ouverts réaffectés	Avant Kingston
SI : toutes les priorités d'incident	Avant Kingston

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
#of incidents de sécurité clôturés le jour de leur ouverture	Avant Kingston
SI : criticité opérationnelle de l'incident : élevée	Avant Kingston
SI : nombre total d'incidents	Avant Kingston
% d'incidents de sécurité clôturés le jour de leur ouverture	Avant Kingston
SI - Tous les impacts d'incident	Avant Kingston
SI : impact d'incident 1	Avant Kingston
Croissance du backlog des incidents de sécurité	Avant Kingston
% de nouveaux incidents de sécurité critiques	Avant Kingston
Nombre d'incidents de sécurité clôturés	Avant Kingston
Durée cumulée des incidents de sécurité clôturés	Avant Kingston
Cumul de l'âge des incidents de sécurité ouverts	Avant Kingston
Âge moyen de la dernière mise à jour des incidents de sécurité ouverts	Avant Kingston
%d'incidents de sécurité ouverts non mis à jour au cours des 5 derniers jours	Avant Kingston
DI - Déni de service	Avant Kingston
SI : incident à risque élevé	Avant Kingston
SI : sévérité d'incident : tous niveaux	Avant Kingston
Nombre de nouveaux incidents de sécurité	Avant Kingston
Âge cumulé de la dernière mise à jour des incidents de sécurité ouverts	Avant Kingston
SI : criticité opérationnelle des incidents – critique	Avant Kingston
Délai moyen d'obtention de l'identité (hebdomadaire)	Avant Kingston
Durée moyenne pour contenir (hebdomadaire)	Avant Kingston
Durée moyenne pour l'élimination (hebdomadaire)	Avant Kingston
Nouveaux incidents de sécurité de cette semaine	Avant Kingston
Incidents de sécurité fermés cette semaine	Avant Kingston
Nombre d'incidents de sécurité, par priorité	Avant Kingston
Nouveau vs. Incidents de sécurité fermés (hebdomadaire)	Avant Kingston
Carte des incidents de sécurité	Avant Kingston
Services d'entreprise avec incidents de sécurité - Impact sur l'entreprise	Avant Kingston

Traduction automatique

Indicateurs PA d'analyse en libre-service

Indicateurs inclus dans le module d'extension Self-Service Analytics PA. Ce module d'extension fournit les indicateurs et les répartitions dont vous avez besoin pour créer Analyse des performances des widgets afin d'afficher l'analytique en libre-service sur vos tableaux de bord. Ce module d'extension est installé automatiquement en tant que dépendance du pack de contenu Analytique en libre-service pour service client.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sources d'indicateurs

Source de l'indicateur	Version introduite
Vues.Catalogue.Mensuellement	Paris
Demandes.Catalogue.Mensuellement	Paris
Communauté.Commentaires.Mensuels	Paris
Communauté.Vues.Mensuelles	Paris
Knowledge.Vues.Mensuellement	Paris
Knowledge.Commentaire.Mensuellement	Paris
VA.Conversations.Mensuellement	Paris
Déviations.Créées.Mensuellement	Paris
Tickets.Résolus.Mensuellement	Paris

Indicateurs

Indicateur	Version introduite
Catalogue : pourcentage de demandes	Paris
Catalogue : taux de réussite	Paris
Catalogue : vues de ce mois-ci	Paris
Communautés : commentaires utiles	Paris
Communities : pourcentage de la communauté consultée	Paris
Communities : vues ce mois-ci	Paris
Base de connaissances : articles consultés ce mois-ci	Paris
Knowledge : commentaires utiles	Paris
Knowledge : pourcentage des articles consultés	Paris
Nombre de demandes du catalogue	Paris
Pourcentage de contenu de la communauté utile	Paris
Pourcentage d'articles de la base de connaissances utiles	Paris
Libre-service : engagements	Paris
Libre-service : taux de réussite	Paris
Libre-service : engagements réussis	Paris
Libre-service : économie de coûts	Paris
VA : conversations de ce mois-ci	Paris
VA : pourcentage de conversations	Paris
VA : taux de réussite	Paris
VA : conversations réussies	Paris
VA : déviations	Paris
Catalogue : déviations	Paris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs (suite)

Indicateur	Version introduite
Communautés : déviations	Paris
Libre-service : déviations potentielles	Paris
Libre-service : déviations confirmées	Paris
Knowledge : déviations	Paris
Nombre de déviations	Paris
Nombre de tickets résolus	Paris

Indicateurs Analytique en libre-service pour service client

Indicateurs inclus dans le module d'extension Self-Service Analytics for Customer Service. Lorsque vous installez ce pack de contenu, vous installez automatiquement l'analyse en libre-service PA en tant que dépendance. L'ensemble des deux packs de contenu contient tous les indicateurs du Solution Analyse de la plateforme libre-service pour Customer Service Management.

Pour plus d'informations, consultez Analytique en libre-service PA.

Sources d'indicateurs

Source de l'indicateur	Version introduite
Tickets.Résolus.Mensuellement	Paris
Déviations.Créées.Mensuellement	Paris

Indicateurs

Indicateur	Version introduite
Catalogue : déviations	Paris
Communautés : déviations	Paris
Knowledge : déviations	Paris
Nombre de tickets résolus	Paris
Nombre de déviations	Paris
Libre-service : déviations confirmées	Paris
Libre-service : économie de coûts	Paris
Libre-service : déviations potentielles	Paris
VA : déviations	Paris

Indicateurs de la messagerie instantanée du Centre de services

Indicateurs inclus dans la messagerie instantanée Solution Analyse de la plateformedu Centre de services.

Pour plus d'informations, consultez Service Desk Chat (com.snc.pa.chat).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Nombre de nouvelles messageries instantanées	Avant Kingston
% du total de messageries instantanées fermées	Avant Kingston
Temps de réponse moyen	Avant Kingston
Temps de réponse moyen de la file d'attente de messagerie instantanée	Avant Kingston
Durée moyenne de messagerie instantanée fermée	Avant Kingston
Nombre de messagerie instantanée fermée	Avant Kingston

Indicateurs de Gestion des niveaux de service

Indicateurs inclus dans les Solutions Analyse de la plateforme pour Gestion des niveaux de service.

Indicateur	Version introduite
Durées moyennes des SLA de tâches rompus fermés aujourd'hui	London
Nombre de SLA de tâches fermés aujourd'hui	London
Durée moyenne des SLA réalisés aujourd'hui	London
Nombre de SLA de tâches fermés réalisés aujourd'hui	London
SLA réalisés aujourd'hui	Londres

Pour plus d'informations, consultez Solutions Analyse de la plateforme pour Gestion des niveaux de service .

Indicateurs Service Mapping

Indicateurs inclus dans le pack de Analyse des performances contenu Service Mapping : com.snc.service-mapping.pa.content

Indicateur	Version introduite
État de la carte de service	Kingston
Catégories d'erreurs de mappage de service	Kingston

Indicateurs de Service Portfolio Management

Indicateurs inclus dans Service Portfolio Management Premium : snc_spm

Indicateur	Version introduite
Disponibilité SPM	Madrid
Nombre d'incidents SPM P1 et d'incidents majeurs	Madrid
Activité du catalogue SPM	Madrid
Offres de service : Abonnés	Madrid
Performances du service	Madrid
SLA rompu SPM	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Performances du nœud de taxonomie	Madrid
SLA SPM %	Madrid
SPM CSAT par offre de service	Madrid
Poids de l'offre	New York
Performances des offres	New York
Service CSAT	New York
Performances du portefeuille des services	Orlando

Indicateurs de planification des équipes

Indicateurs inclus dans l’application Planification des équipes sur le ServiceNow Store. La planification des équipes est une fonctionnalité de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM.

Indicateur	Version introduite
Respect du calendrier	San Diego
Conformité du calendrier	San Diego
Durée cumulée du temps non travaillé	San Diego
Durée cumulée du temps planifié	San Diego
Durée cumulée du temps non planifié disponible	San Diego
Durée cumulée du temps travaillé	San Diego
Conformité du programme de l’agent	San Diego
Respect du programme de l’agent	San Diego
Somme des heures non planifiées disponibles hebdomadaires	San Diego
Somme du temps non travaillé hebdomadaire	San Diego
Temps planifié total hebdomadaire	San Diego
Cumul du temps travaillé total hebdomadaire	San Diego

Indicateurs Software Asset Management

Indicateurs inclus dans le Gestion des actifs logiciels fichier Professional Solution Analyse de la plateforme.

Pour plus d’informations, consultez Software Asset Management Professional (com.snc.pa.samp).

Indicateur	Version introduite
Montant des excédents de licence	Avant Kingston
Économies potentielles	Avant Kingston
Éditeurs non conformes	Avant Kingston
Éditeurs disposant d'un excédent de licences	Avant Kingston
Économies potentielles	Avant Kingston

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Produits en excédent de licences	Avant Kingston
Éditeurs non conformes	Avant Kingston
Produits en excédent de licences	Avant Kingston
Montant des excédents de licence	Avant Kingston
Éditeurs disposant d'un excédent de licences	Avant Kingston
Produits non conformes	Avant Kingston
%de produits conformes	Kingston
%dépenses en cours d’utilisation	Kingston
Candidats actifs pour suppression	Kingston
Économies réelles à cette date	Kingston
Nombre de produits	Kingston
Pourcentage de dépenses non utilisés	Kingston
Produits conformes	Kingston
Changement mensuel des dépenses logicielles SAM en %	Kingston
Produits SAM non conformes	Kingston
Dépenses de logiciels	Kingston
Coût réel total	Kingston
Coût réel	Kingston
Pourcentage de dépenses non utilisés	Londres
%de produits conformes	Londres
%d’abonnements inutilisés	Londres
%dépenses en cours d’utilisation	Londres
Coût réel	Londres
Montant des excédents de licence	Londres
Économies potentielles	Londres
Éditeurs disposant d'un excédent de licences	Londres
Éditeurs non conformes	Londres
Produits en excédent de licences	Londres
Produits non conformes	Londres
Candidats actifs pour suppression	Londres
Économies réelles depuis le début de l'année	Londres
Dépenses de logiciels	Londres
Somme des droits actifs	Londres
Dépenses d'abonnement actuelles	Londres
Abonnements inutilisés	Londres

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Abonnements disponibles	Londres
Nombre de produits	Londres
Produits SAM non conformes	Londres
Coût réel total	Londres
Produits conformes	Londres
Nombre d'installations de SQL Server	Londres
Modèles logiciels non conformes	Londres
Abonnements affectés	Londres
Droits utilisés	Madrid
Droits acquis	Madrid
Utilisateurs SAP uniques par mois	Madrid
Économies potentielles SAP	Madrid
Utilisateurs du système SAP sans attribution d'utilisateur nommé	Madrid
Utilisateurs SAP qui se sont connectés pour la dernière fois depuis plus de 90 jours	Madrid
Utilisateurs verrouillés SAP utilisant une licence	Madrid
Utilisateurs sans boîte de dialogue SAP avec affectation d'utilisateur nommée	Madrid
Excédents de licence SAP	Madrid
Coût réel total SAP	Madrid
Utilisateurs nommés non conformes	Madrid
Utilisateur potentiel SAP pour l'optimisation basée sur les rôles	New York
Abonnements disponibles pour SAAS	New York
Activité utilisateur SAP	New York
Abonnements affectés par mois	New York
Dépenses d’abonnement sous-performantes	New York
Enveloppes restantes	New York
Candidats à l’abonnement récupérés	New York
% d’abonnements périmés	New York
Enveloppes consommées	New York
Dépense	New York
Activité web SAP	New York
Comptes fournisseurs	New York
Abonnements utilisés	New York
Coût réel de l’abonnement logiciel	New York
Expiré	New York
Utilisé activement	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
SAM : dépenses courantes de l’application d’ingénierie	Orlando
SAM : économies potentielles de l’application d’ingénierie	Orlando
SAM : activité de l’utilisateur SAP PA pour...	Orlando
SAM : activité web PA SAP pour l’accès indirect	Orlando
Maintenance de l'expiration de SAM	Orlando
Moteurs actifs SAP	Paris
Moteur SAP non conforme	Paris
L'utilisation des moteurs SAP a atteint 90 % et plus	Paris
Moteurs SAP inutilisés	Paris
Historique de consommation de licence Citrix	Québec
Produits Microsoft dans des environnements hybrides	Québec
Économies potentielles en optimisant les licences	Québec
Économies potentielles sur les abonnements logiciels	Québec
SAM : total des économies potentielles SAP	Québec
Utilisateur potentiel SAP pour l’optimisation des licences basée sur les transactions	Québec
Économies potentielles SAP des candidats pour suppression	Québec
Économies potentielles SAM des candidats à la suppression	Québec
Abonnements périmés	Québec
Abonnements actifs	Québec
Candidats nécessitant une attention particulière	Québec
Installations non allouées supprimées	Québec
Installations sans licence en cours de suppression	Québec
Installations limitées en cours de suppression	Québec
Unités restantes	Québec
Unités consommées	Québec
Supprimer les utilisateurs avec double licence	Québec
Passer à une version antérieure : d'Office 365 E3 à E1	Québec
Passer à une version antérieure : d'Office 365 E5 à E3	Québec
Utilisateurs avec double licence	Québec
Installations de la version antérieure	Québec
Rapport d'utilisation O365	Québec
Nombre total de produits	Québec
Montant des excédents de licence	Québec
Coût réel (hebdomadaire)	Québec
Dépense totale	Québec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs Spotlight

Indicateurs inclus dans le pack de Analyse des performances contenu Spotlight : com.snc.pa.spotlight.incident

Indicateur	Version introduite
Nombre d'incidents ouverts sous le feu des projecteurs	Avant Kingston
% d'incidents ouverts sous le feu des projecteurs	Avant Kingston

Indicateurs de demandes universelles

Indicateurs inclus dans le pack de contenu Performance Analytics and Reporting pour Universal Request : com.snc.universal_request.pa. Vous devez disposer de l'application Universal Request pour utiliser ce Analyse des performances contenu.

Indicateur	Version introduite
Transfert de ticket primaire de Demande universelle sans résolution	Québec
Violations SLA du ticket primaire de Demande universelle	Québec
% de SLA de résolution violés de Demande universelle avec ticket primaire	Québec
Demande universelle avec résolution SLA de ticket primaire	Québec
Demande universelle avec violations de SLA de résolution du ticket primaire	Québec
Moyenne de résolution SLA Demande universelle	Québec
Moyenne de réponse SLA de Demande universelle	Québec
Demande universelle avec moyenne de résolution SLA de ticket primaire	Québec
Violations de la réponse SLA de Demande universelle	Québec

Indicateurs de la réussite des sous-traitants pour Vendor Management Workspace

Indicateurs inclus dans l'application Indicateurs de la réussite des sous-traitants sur le ServiceNow Store. Cette application fournit des indicateurs pour le Vendor Management Workspacefichier .

Indicateur	Version introduite
Moyenne d'exécution de demande	Rome
Accomplissement moyen du SLA d'exécution de demande	Rome
Accomplissement moyen du SLA d'incident	Rome
Nombre de demandes fermées avec des SLA rompus	Rome

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Nombre de demandes fermées avec SLA	Rome
Nombre d’incidents résolus avec des SLA rompus	Rome
Nombre d’incidents résolus avec SLA	Rome
Nombre total d’incidents créés	Rome
Score de performance moyen des offres de service	Québec
Score du fournisseur	Québec
Stabilité moyenne - Incidents critiques	Québec
Accomplissement moyen du SLA	Québec
Activité de demande moyenne	Québec
Satisfaction des clients moyenne	Québec
Disponibilité moyenne	Québec

Indicateurs de Vulnerability Response

Indicateurs inclus dans le Vulnerability Response Solution Analyse de la plateforme, disponibles en tant qu’application sur le ServiceNow Store.

Pour plus d’informations, consultez Vulnerability Response (com.snc.vulnerability.analytics).

Indicateur	Version introduite
Nombre d’éléments vulnérables	Londres
Vulnérabilité : services avec des vulnérabilités importantes	Londres
Éléments vulnérables : score de vulnérabilité critique	Londres
Éléments vulnérables : score de vulnérabilité élevé	Londres
Éléments vulnérables : score de vulnérabilité non critique	Londres
Nombre de vulnérabilités	Madrid
Éléments de configuration vulnérables	Madrid
Éléments vulnérables par cote de risque	Madrid
Éléments vulnérables par âge et cote de risque	Madrid
Nombre de groupes de vulnérabilité	Madrid
%éléments vulnérables ayant atteint la cible de remédiation	Madrid
Délai moyen de rattrapage (MTTR) du VI	Madrid
Groupes de vulnérabilité critique presque à échéance	Madrid
Éléments vulnérables nouveaux et fermés	Madrid
Éléments vulnérables fermés par état de la cible de rattrapage	Madrid
Éléments vulnérables critiques par groupe d'affectation	Madrid
Éléments vulnérables critiques	Madrid
Éléments vulnérables critiques en retard	Madrid

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version introduite
Éléments vulnérables à haut risque	Madrid
Éléments vulnérables critiques par propriétaire de service	Madrid
Éléments vulnérables critiques en retard par propriétaire de service	Madrid
Éléments vulnérables à risque élevé en retard	Madrid
Éléments vulnérables différés par motif	Madrid
Demandes de report sur le point d'expirer	Madrid
Groupes de vulnérabilité par cote de risque et par état	Madrid
Groupes de vulnérabilité par cote de risque et état de la cible de rattrapage	Madrid
Groupes de vulnérabilité critiques en retard par groupe d'affectation	Madrid
Groupes de vulnérabilité critique par groupe d'affectation	Madrid
Groupes de vulnérabilité non affectés	Madrid
Éléments vulnérables non affectés	Madrid
Groupes de vulnérabilité par état	Madrid
Éléments vulnérables par état de la cible de rattrapage	Madrid
Détails du groupe de vulnérabilité	Madrid
Vulnérabilités distinctes	Orlando
Éléments vulnérables différés critiques	Paris
Demandes de report (créées)	Paris
% d'éléments vulnérables clôturés ayant atteint leur cible	Québec
Éléments de configuration des éléments vulnérables actifs	Québec
Éléments vulnérables actifs	Québec
Âge moyen des éléments vulnérables	Québec
Nombre moyen de vulnérabilités par actif	Québec
Éléments vulnérables clôturés	Québec
Éléments vulnérables clôturés (cible atteinte)	Québec
Couverture de l'analyse actuelle	Québec
Éléments vulnérables différés	Québec
Efficacité de la remédiation mensuelle	Québec
Nouveaux éléments vulnérables	Québec
Actifs analysables	Québec
Actifs analysés	Québec
Services avec le plus de vulnérabilités	Québec
Durée totale des éléments vulnérables clôturés	Québec
Délai moyen de remédiation des éléments vulnérables	Québec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs Workforce Optimization for Customer Service

Indicateurs inclus avec Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèlele fichier .

Indicateur	Version
Nombre de tickets résolus sur le premier contact	Québec
Nombre de tickets P1 résolus sur le premier contact	Québec
Nombre de tickets P2 résolus sur le premier contact	Québec
Nombre de tickets P3 résolus sur le premier contact	Québec
Nombre de tickets P4 résolus sur le premier contact	Québec
Durée de gestion moyenne pour les messageries instantanées	Québec
Délai d'attente moyen pour les messageries instantanées	Québec
CSAT pour les messageries instantanées	Québec
CSAT pour les tickets	Québec
CSAT pour les tickets P1	Québec
CSAT pour les tickets P2	Québec
CSAT pour les tickets P3	Québec
CSAT pour les tickets P4	Québec
MTTR pour les tickets	Québec
MTTR pour les tickets P1	Québec
MTTR pour les tickets P2	Québec
MTTR pour les tickets P3	Québec
MTTR pour les tickets P4	Québec
Nombre de conversations instantanées abandonnées	Québec
Nombre de conversations instantanées traitées	Québec
Nombre de tickets fermés (hebdomadaire)	Québec
Nombre de tickets fermés (quotidien)	Québec
Nombre de messageries instantanées fermées	Québec
Nombre de tickets P1 fermés	Québec
Nombre de tickets P2 fermés	Québec
Nombre de tickets P3 fermés	Québec
Nombre de tickets P4 fermés	Québec
Nombre de tickets entrants	Québec
Nombre de tickets résolus	Québec
Nombre de tickets P1 résolus	Québec
Nombre de tickets P2 résolus	Québec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version
Nombre de tickets P3 résolus	Québec
Nombre de tickets P4 résolus	Québec

Indicateurs Workforce Optimization for ITSM

Indicateurs inclus avec Optimisation de la main d'œuvre pour ITSMle fichier .

Indicateur	Version
Pack de contenu WFO Instances d’enquêtes de stagiaires	Rome
Score de stagiaire normalisé du pack de contenu WFO	Rome
Trainee Quality Rating (Évaluation de la qualité du stagiaire)	Rome
Durée de gestion moyenne pour tous les incidents	Québec
% d'incidents P5 résolus lors du premier appel	Québec
% d'incidents P4 résolus lors du premier appel	Québec
% d'incidents P3 résolus lors du premier appel	Québec
% d'incidents P2 résolus lors du premier appel	Québec
% d'incidents P1 résolus lors du premier appel	Québec
% d'incidents résolus lors du premier appel	Québec
Nombre d'incidents résolus lors de la résolution du premier appel	Québec
Nombre d'incidents résolus lors de la résolution P5 du premier appel	Québec
Nombre d'incidents résolus lors de la résolution P4 du premier appel	Québec
Nombre d'incidents résolus lors de la résolution P3 du premier appel	Québec
Nombre d'incidents résolus lors de la résolution P2 du premier appel	Québec
Nombre d'incidents résolus lors de la résolution P1 du premier appel	Québec
Nombre d'incidents P5 résolus	Québec
Nombre d'incidents P4 résolus	Québec
Nombre d'incidents P3 résolus	Québec
Nombre d'incidents P2 résolus	Québec
Nombre d'incidents P1 résolus	Québec
Durée de gestion moyenne	Québec
Durée de gestion moyenne pour les incidents P5	Québec
Durée de gestion moyenne pour les incidents P4	Québec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateur	Version
Durée de gestion moyenne pour les incidents P3	Québec
Durée de gestion moyenne pour les incidents P2	Québec
Durée de gestion moyenne pour les incidents P1	Québec
Durée cumulée d'incidents P5 résolus	Québec
Durée cumulée d'incidents P4 résolus	Québec
Durée cumulée d'incidents P3 résolus	Québec
Durée cumulée d'incidents P2 résolus	Québec
Durée cumulée d'incidents P1 résolus	Québec
Nombre d'incidents P5 fermés	Québec
Nombre d'incidents P4 fermés	Québec
Nombre d'incidents P3 fermés	Québec
Nombre d'incidents P2 fermés	Québec
Nombre d'incidents P1 fermés	Québec

Analyse de l'expérience utilisateur

L'application ServiceNow® Analyse de l'expérience utilisateur fournit des vues de tableau de bord pour surveiller l'analyse de l'utilisation de vos applications Web Next Experience, ainsi que des applications Agent virtuel, ServiceNow Mobile et Portail de services. Visualisez les mesures et les interactions pour mieux comprendre l'expérience utilisateur, et créez des parcours plus intuitifs pour les utilisateurs.

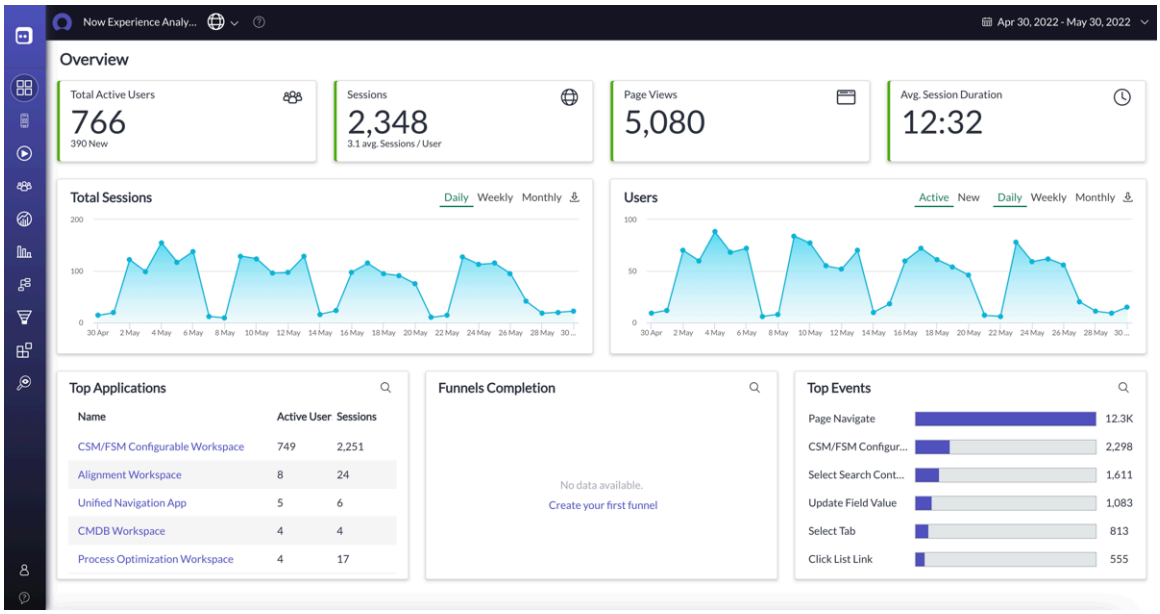
Vidéo montrant comment naviguer et utiliser User Experience Analytics.

Cette vidéo vous montre comment analyser l'expérience utilisateur au sein de vos applications à l'aide de Analyse de l'expérience utilisateur.

Utiliser les données collectées par Analyse de l'expérience utilisateur à des fins d'analyse et pour fournir des fonctionnalités de reporting afin qu'ils puissent mieux comprendre l'utilisation et l'adoption des produits utilisés sur les différents canaux de la ServiceNow plateforme. Aucune technologie de suivi tierce n'est utilisée pour faciliter le Analyse de l'expérience utilisateur suivi côté client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Accéder aux données de Analyse de l'expérience utilisateur

Vous pouvez accéder aux données de Analyse de l'expérience utilisateur :

- Via le Analyse de l'expérience utilisateur tableau de bord. Pour plus d'informations, consultez Utiliser User Experience Analytics.
- En exposant les données via un composant de visualisation des données. Pour plus d'informations, consultez Visualisations de données dans Analyse de la plateforme.

Configurer Analyse de l'expérience utilisateur

Un administrateur peut configurer Portail de services des applications Web créées sur la plateforme pour suivre l'analyse ServiceNow Mobile des utilisateurs.

Pour plus d'informations sur la configuration des Analyse de l'expérience utilisateur données pour , Portail de servicesconsultez User Experience Analytics pour Service Portal .

Analyse de l'expérience utilisateur Plugin

Le Analyse de l'expérience utilisateur module d'extension (com.glide.appsee) est activé par défaut dans une nouvelle Washington DC instance et dans les Now Platform instances mises à niveau. Le module d'extension est responsable de :

- Vérification toutes les heures des nouvelles applications à enregistrer auprès du ServiceNow serveur.
- Fournir l'accès Analyse de l'expérience utilisateur au tableau de bord.

Remarque :
Analyse de l'expérience utilisateur n'est pas pris en charge pour les instances sur site.

Prise en charge de Domain Separation pour Analyse de l'expérience utilisateur

Domain Separation est prise en charge Analyse de l'expérience utilisateur au niveau basique. Pour plus d'informations, consultez Séparation de domaine et Analyse de l'expérience utilisateur Prise en charge de Domain Separation par les applications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Liste des modules d'extension (San Diego)

User Experience Analytics pour Portail de services

Configurer les paramètres de Analyse de l'expérience utilisateur

Vous pouvez activer ou désactiver Analyse de l'expérience utilisateur pour des applications spécifiques via le Analyse de l'expérience utilisateur tableau des paramètres.

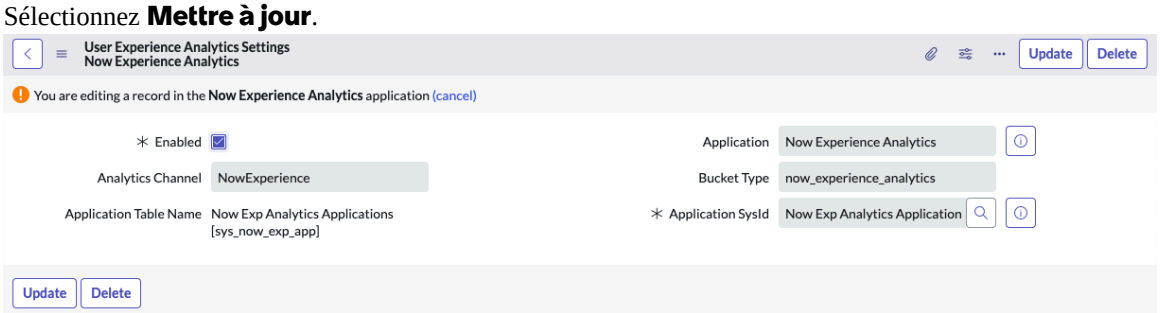
Avant de commencer

Rôle requis : analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Remarque :
Pour activer le suivi de l'analyse des utilisateurs pour , reportez-vous à Portail de servicesla section . Créer des paramètres User Experience Analytics pour Portail de services .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse de l'expérience utilisateur** > **Paramètres**.
2. Dans la liste, localisez l'enregistrement de l'instance sur laquelle vous souhaitez activer le suivi d'analyse. Le nom de l'application est répertorié dans la colonne **Nom** .
3. Sur la même ligne, assurez-vous que la valeur de colonne **Activé** est définie sur **faux**.
4. Sur le formulaire, sélectionnez **Activé**.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.



Que faire ensuite

Affectez un rôle web_analytics_viewer ou portal_analytics_viewer aux utilisateurs pour leur permettre d'afficher le **tableau de bord**.

Gestion de la confidentialité, du suivi et du consentement des utilisateurs dans Analyse de l'expérience utilisateur

Analyse de l'expérience utilisateur s'appuie sur le suivi de l'activité des utilisateurs pour mesurer l'adoption, la rétention et l'utilisation des KPI afin de vous aider à prendre de meilleures décisions en matière de produits et de mise en œuvre.

Suivi des utilisateurs dans Analyse de l'expérience utilisateur

Analyse de l'expérience utilisateurpermet de suivre le comportement de l'utilisateur sur Analyse de la plateforme, Interface utilisateur principale, ServiceNow Mobile PlatformPortail de services, et dans la zone d'analyse conversationnelle de . utilisé sur des applications Web ou des applications mobiles collecte des informations limitées, notamment l'ID d'utilisateur d'analyse UX attribué individuellement, l'ID d'utilisateur système haché, l'heure de début et la durée de la session et l'emplacement au niveau de la Agent virtuelAnalyse de l'expérience utilisateur ville.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le suivi des utilisateurs dans Analyse de l'expérience utilisateur utilise la fonctionnalité de gestion du consentement de l'utilisateur (UCM), qui permet aux administrateurs de configurer leurs préférences de suivi d'analyse dans toutes les applications suivies. Cette option permet de personnaliser la politique de consentement pour chaque pays et de sélectionner la façon dont l'emplacement de l'utilisateur est détecté.

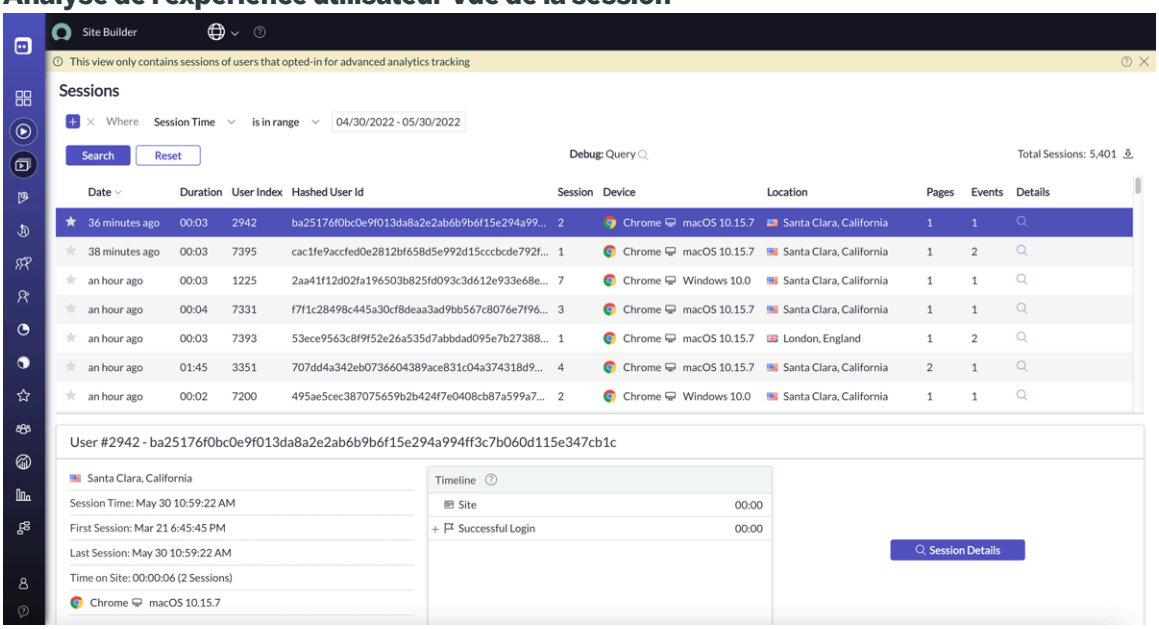
Voici quelques-unes des options qui s'offrent à vous avec la gestion du consentement de l'utilisateur :

- L'application de politiques de consentement au suivi différentes selon les pays.
- Suivi d'utilisateurs spécifiques ou d'utilisateurs ayant des rôles spécifiques.
- Définir comment détecter l'emplacement de vos utilisateurs.

Les compteurs du Analyse de l'expérience utilisateur tableau de bord contiennent des numéros d'utilisateurs agrégés.

Remarque :
Si la politique de consentement au suivi nommée Désactivé est sélectionnée, les mesures utilisateur ne sont pas suivies.

Analyse de l'expérience utilisateur Vue de la session



Activer ou désactiver Analyse de l'expérience utilisateur le suivi

Vous pouvez désactiver ou activer le suivi pour Analyse de la plateforme, ServiceNow Mobile Platform, Portail de serviceset la zone d'analyse conversationnelle de Agent virtuel en mettant à jour les Analyse de l'expérience utilisateur paramètres.

Avant de commencer

Rôle requis : analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin, now_experience_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse de l'expérience utilisateur** > **Paramètres**.
2. Dans la liste, localisez l'enregistrement de l'application pour laquelle vous souhaitez désactiver le suivi d'analyse.
   Le nom de l'application est répertorié dans la colonne **Nom** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Ouvrez l'enregistrement en sélectionnant **vrai** ou **faux** sur la même ligne.
4. Sur le formulaire, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Cochez la case **Activé** pour activer le suivi.
   - Décochez la case **Activé** pour désactiver le suivi.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Types de politiques de consentement au suivi dans Analyse de l'expérience utilisateur

Il existe cinq types de politiques de consentement au suivi que vous pouvez définir pour chaque pays. Cette option vous offre la possibilité de définir des politiques de suivi en fonction du pays et même en fonction des utilisateurs ou des rôles.

Il existe des paramètres par défaut pour trois groupes d'utilisateurs différents :

- Utilisateurs des États-Unis
- Utilisateurs des pays de l'UE, du Royaume-Uni et de l'Association européenne de libre-échange (AELE) (Islande, Liechtenstein, Norvège et Suisse)
- Utilisateurs de tous les autres pays.

Les politiques de consentement par défaut dépendent de la géolocalisation de l'utilisateur final.

La liste précédente détaille les politiques de consentement au suivi disponibles et met en évidence les paramètres par défaut pour les utilisateurs américains ; Utilisateurs de l'UE, de l'AELE et du Royaume-Uni; et les utilisateurs de tous les autres emplacements.

Opt-in explicite

Les utilisateurs reçoivent un message leur permettant de choisir s'ils acceptent ou refusent d'être suivis. Cette politique est la politique de consentement par défaut pour Utilisateurs de l'UE, de l'AELE et du Royaume-Uni.

Avis

Les utilisateurs reçoivent un message expliquant que leur activité dans l'application fera l'objet d'un suivi. Cette politique est la politique de consentement par défaut pour les résidents hors États-Unis et non-Utilisateurs de l'UE, de l'AELE et du Royaume-Uni.

Aucun consentement requis

Les utilisateurs sont automatiquement suivis et ne reçoivent pas de message leur demandant s'ils souhaitent accepter ou refuser d'être suivis. Cette politique est la politique de consentement par défaut pour les utilisateurs américains.

Suivi de base

La politique de base en matière de consentement au suivi permet aux utilisateurs disposant du rôle administrateur d'obtenir uniquement des mesures d'utilisation. Cette politique de consentement suit et traite l'activité de l'utilisateur, mais ne stocke que les données utilisateur de base. Ces données de base incluent les identifiants utilisateur hachés (c'est-à-dire le processus de hachage de l'identificateur de l'utilisateur final avant que les ServiceNow Analyse de l'expérience utilisateur informations ne soient envoyées au serveur) et le stockage des détails partiels de la session, y compris la durée de la session.

Remarque :
Lorsqu'un utilisateur se désinscrit du suivi, le suivi de base n'est plus activé. Les utilisateurs peuvent désactiver le suivi de base en répondant `Non` à une invite d'inscription ou en accédant à **Analyse de l'expérience utilisateur** > **Activer/Désactiver le suivi**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactivé

Aucun suivi des utilisateurs n’a lieu dans aucune Analyse de l'expérience utilisateur des applications suivies. Les mesures d’utilisation ne sont pas obtenues à partir de ces utilisateurs.

Remarque :
Les politiques de consentement influencent les KPI numériques du Analyse de l'expérience utilisateur tableau de bord en mettant à jour les compteurs pertinents. Ce processus vous permet tout de même d’afficher les mesures pour l’ensemble de votre base d’utilisateurs. Par exemple, des données agrégées telles que le nombre d’événements relatifs à tous les utilisateurs.

Définir des politiques de consentement en fonction du pays

Définissez les politiques de consentement au suivi pour les utilisateurs de différents pays. Vous pouvez sélectionner la même politique de consentement au suivi pour tous les pays, utiliser les valeurs par défaut allouées ou définir des politiques de consentement différentes pour chaque pays.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche explique comment définir les différentes options de stratégie de consentement au suivi disponibles sur la page Politiques de Analyse de l'expérience utilisateur consentement. Vous pouvez rétablir les valeurs par défaut des politiques. Les politiques de consentement au suivi par défaut suivantes sont disponibles pour les pays.

Remarque :
AELE est l’abréviation de l’Association européenne de libre-échange (Islande, Liechtenstein, Norvège et Suisse).

- Utilisateurs des États-Unis : aucun consentement requis
- Utilisateurs de l’UE, de l’AELE et du Royaume-Uni – Opt-in explicite
- Non-US et non-Utilisateurs de l’UE, de l’AELE et du Royaume-Uni – Avis

Pour obtenir des explications détaillées sur les politiques de suivi, reportez-vous à la section Types de politiques de consentement au suivi dans Analyse de l'expérience utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse de l'expérience utilisateur** > **Politiques de consentement**.
   La page Politiques de consentement d’Analyse de l’expérience utilisateur s’affiche.

   Remarque :
   Sélectionnez une politique pour afficher une liste de tous les pays associés à la politique sélectionnée.

2. Effectuez l’une des actions suivantes.

   Remarque :
   Pour obtenir des instructions sur l’application de la politique de consentement au suivi à des pays spécifiques, consultez Affichage et mise à jour Analyse de l'expérience utilisateur des politiques de suivi du consentement pour chaque pays.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir des textes pour les politiques de gestion du consentement de l'utilisateur Notification et Opt-in explicite

Découvrez comment modifier les textes des politiques de consentement à l'avis et à l'opt-in explicite à partir du texte par défaut fourni.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous**.
2. Dans le navigateur, saisissez `sys_ui_message.list` pour ouvrir la page Messages.
3. Dans le champ Clé, entrez l'un des éléments suivants :
   - `glide.analytics.consent.text.notice`
   - `glide.analytics.consent.text.explicit_opt_in`
4. Sélectionnez le message clé à modifier.
5. Dans la zone de message, saisissez votre texte mis à jour et sélectionnez **Mettre à jour**.

Afficher les politiques de gestion des consentements des utilisateurs

Affichez et analysez les détails concernant les utilisateurs et leurs préférences de sélection de suivi.

Avant de commencer
Rôle requis : analytics_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous**.
2. Dans le navigateur, saisissez `sys_analytics_user_consent_decision.list` pour ouvrir la page Décisions de consentement de l'utilisateur d'Analyse de l'expérience utilisateur.
3. Examinez les données qui s'appliquent aux sélections de suivi de vos utilisateurs.
   La table inclut également le fournisseur de politique de détection et la date de la migration à partir de la table obsolète [m2m_user_consent_info].

Définir comment détecter l'emplacement de l'utilisateur

Détectez vos utilisateurs en sélectionnant et en hiérarchisant une politique de détection. Vous pouvez également définir l'ordre dans lequel ces politiques s'appliquent. Il existe des stratégies de détection prédéfinies, mais vous pouvez créer des scripts personnalisés pour donner plus de flexibilité à vos définitions.

Avant de commencer
Rôle requis : analytics_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe quatre méthodes permettant de détecter l'emplacement d'un utilisateur. Priorisez la méthode à l'aide du champ **Ordre** et sélectionnez si la politique doit être active ou non.

Remarque :
Si un fournisseur de détection n'est pas actif ou si un script ne renvoie pas de réponse, la politique d'abonnement explicite par défaut du système est implémentée.

Les fournisseurs de politiques de détection disponibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pays de l’utilisateur

Utilise la colonne Code pays [country] stockée dans la table Utilisateur [sys_user].

Pays Script client

Script personnalisé qui peut être chargé sur la ServiceNow plateforme pour déterminer l’emplacement de l’utilisateur et renvoie le code ISO 3166-2 du pays.

Remarque :
Si un script client est défini, mais que le champ Actif n’est pas sélectionné, la priorité suivante dans la table Commande sera activée.

Script client de la police

Script personnalisé qui peut être chargé sur la ServiceNow plateforme pour déterminer la politique de consentement de l’utilisateur et renvoyer l’un des noms de politique à partir de la Analyse de l'expérience utilisateur table Politique de consentement [sys_analytics_detection_policy_provider].

Remarque :
Si un script client est défini, mais que le champ Actif n’est pas sélectionné, la priorité suivante dans la table Commande est activée.

GeoIP

Fournisseur de détection basé sur IP qui identifie l’emplacement géographique d’un utilisateur à l’aide d’un service interne. Ce fournisseur est l’option par défaut si aucune politique de détection n’est sélectionnée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse de l'expérience utilisateur** > **Fournisseurs de politiques de détection**.
   La Analyse de l'expérience utilisateur page Fournisseurs de politiques de détection s’affiche.
2. Sélectionnez l’un des fournisseurs de politique de détection pour mettre à jour son état Actif et modifier l’ordre dans lequel la politique est appliquée.

   Remarque :
   Pour appliquer une politique, elle doit être active.

3. **Facultatif :** Sélectionnez **Script client du pays** ou **Script client de politique** et entrez un script pour déterminer l’emplacement de l’utilisateur ou la politique de consentement de l’utilisateur et renvoyer une valeur.

   Remarque :
   Vous pouvez utiliser la propriété `glide.analytics.consent.script_timeout` système pour définir la durée d’exécution du script. Pour plus d'informations, consultez Analyse de l'expérience utilisateur Propriétés connexes.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des scripts, consultez JavaScript syntax editor .

Affichage et mise à jour Analyse de l'expérience utilisateur des politiques de suivi du consentement pour chaque pays

Affichez la politique de suivi du consentement pour tous les pays ou sélectionnez un pays pour mettre à jour sa politique existante.

Avant de commencer

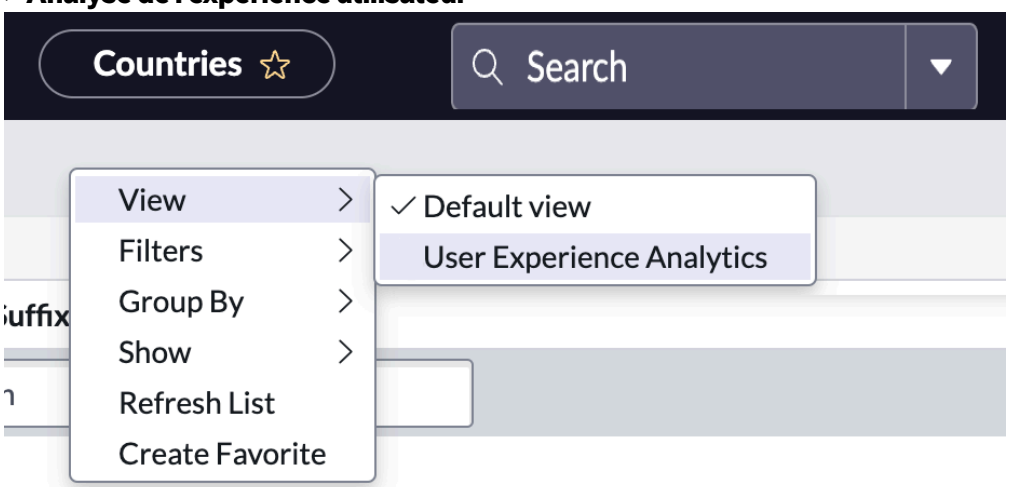
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Pays**.
   La page Pays s'affiche.
2. Dans l'en-tête de la page, cliquez avec le bouton droit de la souris pour afficher un menu et sélectionnez **Vue** > **Analyse de l'expérience utilisateur**



   La vue sélectionnée affiche tous les pays et leurs politiques de suivi du consentement allouées.
3. Sélectionnez le nom du pays pour lequel vous souhaitez mettre à jour la politique de suivi du consentement.
4. Dans le champ Politique de consentement à l'analyse de la page Pays, sélectionnez l'icône de recherche ( ).
5. Sélectionnez la nouvelle politique de consentement au suivi.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Champs d'analyse suivis et cookies

Analyse de l'expérience utilisateur suit les données provenant de plusieurs sources, y compris les champs d'analyse Web et mobile et les cookies côté client.

Champs d'analyse Web suivis pour Analyse de l'expérience utilisateur

Analyse de l'expérience utilisateur Collecte des données à partir d'applications Web. Ces tables répertorient les champs faisant l'objet d'un suivi. Les rapports et les graphiques sont générés à partir de ces champs.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des données, reportez-vous à Affichage de l'analyse utilisateur.

Données collectées en fonction de la session Web

Nom	Description	Exemple de valeur de sortie
Userid	ID d'utilisateur interne d'Analyse de l'expérience utilisateur (ID séquentiel)	1
ID d'utilisateur haché	Hachage SHA256 du sys_id ServiceNow de l'utilisateur	f4a9baa650ab13d429abacf9f8c78d14fcf5c
Sessionid	Unique session ID	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description	Exemple de valeur de sortie
Index de session	Index séquentiel de la session de l'utilisateur spécifique	5
Starttime	Heure de début de la session au format UTC	2023-03-23T23 :59 :58
Durée de la session	Durée de la session en millisecondes	5165
Type d'appareil	Téléphone / Tablette / Ordinateur de bureau	Téléphone
Appareil	Marque et modèle de l'appareil. Uniquement pour les appareils mobiles et les tablettes.	L'iPhone 12
Graphique OSType	Système d'exploitation de l'appareil	iOS
OSVersion	Version du système d'exploitation	16.5
Emplacement au niveau de la ville	L'emplacement de la ville est traduit à partir de l'adresse IP de l'utilisateur final. Les adresses IP ne sont pas stockées dans la base de données. Les adresses IP ne sont utilisées que pour fournir une approximation de l'emplacement au niveau de la ville.	Los Angeles, Californie
Type de navigateur	Type du navigateur Web	Chrome
Version du navigateur	Version du navigateur Web	(Chromé) 30,0
Paramètre régional	Chaîne de paramètres régionaux de l'utilisateur	EN-US

Données collectées pour chaque page visitée

Nom	Description	Exemple de valeur de sortie
Description	Informations supplémentaires sur les données collectées lors d'une visite de page	Page d'accueil
ID de page	L'identificateur unique de la page	accueil
Starttime	Heure de début relative dans la session	2023-03-23T23 :59 :58

Données collectées pour les événements client (facultatif)

Ces événements peuvent être ajoutés en appelant des API côté client.

Nom	Description	Exemple de valeur de sortie
Nom	Nom de l'événement	Soumettre la demande du catalogue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description	Exemple de valeur de sortie
Heure	Heure de l'événement (en millisecondes) à partir du début de la session)	945

Données collectées pour les propriétés de l'événement

Nom	Description	Exemple de valeur de sortie
ID de page	ID de la page actuelle	accueil
Nom et valeur de la propriété	Collection de valeurs clés de noms et de valeurs de propriété	{"Version » : « 1.0 », « Active » : « false"}

Données collectées pour les propriétés facultatives

Nom	Description	Exemple de valeur de sortie
Nom et valeur de la propriété	Collection de valeurs clés de noms et de valeurs de propriété	{"Language » : « Français"}

Champs Analyse mobile suivie pour Analyse de l'expérience utilisateur

Analyse de l'expérience utilisateur collecte des données à partir d'applications mobiles sur votre équipement mobile. Ces tables répertorient les champs qui sont suivis dans les applications Mobile. Les rapports et les graphiques sont générés à partir de ces champs.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des données, reportez-vous à Affichage de l'analyse utilisateur.

Données collectées en fonction de la session de l'application mobile

Nom	Description	Exemple de valeur de sortie
ID d'utilisateur	ID d'utilisateur interne d'Analyse de l'expérience utilisateur (ID séquentiel)	1
ID d'utilisateur haché	Hachage SHA256 du sys_id ServiceNow de l'utilisateur	f4a9baa650ab13d429b185d12b14fcf5c
Session Id	Unique session ID	5a2b73857345abc3546243
Session Index	Index séquentiel de la session de l'utilisateur spécifique	5
Heure de début	Heure de début de la session au format UTC	2023-03-23T23 :59 :58
Durée de la session	Durée de la session en millisecondes	5165
Version de l'application	Le numéro de version de l'application	3.4.0
Type d'équipement	Téléphone / Tablette	Téléphone

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description	Exemple de valeur de sortie
Appareil	Marque et modèle de l'appareil. Uniquement pour les appareils mobiles et les tablettes.	iPhone X13 Pro
ROM Version	La version ROM (uniquement pour Android)	4.3.9
Versions de système d'exploitation	Version du système d'exploitation de l'appareil	iOS 16.5
Connectivité réseau	Wi-Fi / Cellulaire	Wi-Fi
Emplacement de la ville	Emplacement au niveau de la ville traduit à partir de l'adresse IP de l'utilisateur	Los Angeles, Californie

Données collectées pour chaque visite d'écran

Nom	Description	Exemple de valeur de sortie
Nom de l'écran	Nom de l'écran à partir duquel les données sont collectées	Connexion
Heure de début	Heure de début relative dans la session	2023-03-23T23 :59 :58

Données collectées pour les actions sur l'écran

Nom	Description	Exemple de valeur de sortie
Type	Type d'action d'interface utilisateur (appuyer sur un bouton, sélection de liste, etc.)	BoutonAppuyez sur
Description	Étiquette décrivant l'action d'interface utilisateur	Connexion
Starttime	Temps en millisecondes à partir de l'heure de début de la session	780

Données collectées pour les gestes d'écran

Nom	Description	Exemple de valeur de sortie
Type de geste	Type de geste (appuyer, balayer, etc.)	Robinet
Coordonnées	Les coordonnées X, Y du geste tactile	ROBINET (X=100, Y=200)
Réactif	Indique si le geste a été réactif	VRAI
Starttime	Heure de début du geste (en millisecondes)	925
Heure de fin	Heure de fin du geste (en millisecondes)	933

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données collectées pour les événements client (facultatif)

Ces événements peuvent être ajoutés en appelant des API côté client.

Nom	Description	Exemple de valeur de sortie
Nom	Nom de la propriété de l'événement (chaîne)	Achatterminé
Heure	Valeur de la propriété de l'événement (chaîne, booléen, date, nombre)	9456

Données collectées pour les propriétés de l'événement

Nom	Description	Exemple de valeur de sortie
Nom de la propriété	Nom de la propriété de l'événement (chaîne)	Nom de l'article, langue
Valeur de la propriété	Valeur de la propriété de l'événement (chaîne, booléen, date, nombre)	KB0050925

Données collectées pour les propriétés de l'utilisateur

Nom	Description	Exemple de valeur de sortie
Nom de la propriété	Nom de la propriété utilisateur (chaîne)	Anglais
Valeur de la propriété	Valeur de la propriété utilisateur (chaîne, booléen, date, nombre)	5

Analyse de l'expérience utilisateur Cookies de stockage côté client

Pour suivre l'activité de l'utilisateur côté client, Analyse de l'expérience utilisateur utilise le SDK JavaScript SNAnalytics intégré à Analyse de la plateforme, Interface utilisateur principaleet le Portail de services.

Le SDK SNAnalytics utilise une combinaison de stockage de session et de variables de stockage local pour assurer le suivi des informations nécessaires afin de faciliter le suivi des analyses.

Pour plus d'informations sur le stockage de session et le stockage local, consultez la documentation JavaScript.Info .

Pour plus d'informations sur le SDK SNAnalytics, consultez SNAnalytics - Client SNAnalytics – dans la communauté des développeurs.

Structure clé

Toutes les clés stockées localement sont stockées à l'aide de la structure suivante : `sn : {API_KEY} :{KEY NAME}`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque portail suivi possède un API_KEY unique qui est stocké sur l'instance. Par exemple, pour le portail avec une clé API `abcd` et un `onglet` de nom de clé, la valeur de clé locale serait : `sn :abc :tab`

Stockage de session

Le stockage de session est utilisé pour maintenir le flux d'informations entre les actualisations de pages Web et les navigations utilisateur. Les informations dans le stockage de session sont transitoires et ne sont disponibles que pendant la durée de vie de l'onglet actuel. Lorsqu'un onglet est fermé, les informations de stockage de session sont supprimées.

La table répertorie les clés et les valeurs stockées sur le stockage de session.

Clé	Description
Srt	Délai de réponse du serveur. La dernière fois que SNAnalytics a communiqué avec le Analyse de l'expérience utilisateur serveur.
données	File d'attente des points de données d'analyse stockés temporairement, qui est périodiquement vidée vers le back-end.
Page	Nom de la page actuelle, capturé automatiquement par le Analyse de l'expérience utilisateur serveur.
onglet	Identificateur unique généré de façon aléatoire pour l'onglet actuel.

Stockage local

Le stockage local est utilisé pour conserver les informations de consentement de suivi, l'identification hachée de l'utilisateur (qui est effacée lorsque le consentement est révoqué) et les identifiants générés de manière aléatoire pour le navigateur. Les variables de stockage local sont persistantes localement et sont supprimées lorsque l'utilisateur efface ses données de navigation.

La table répertorie les clés et les valeurs stockées sur le stockage local.

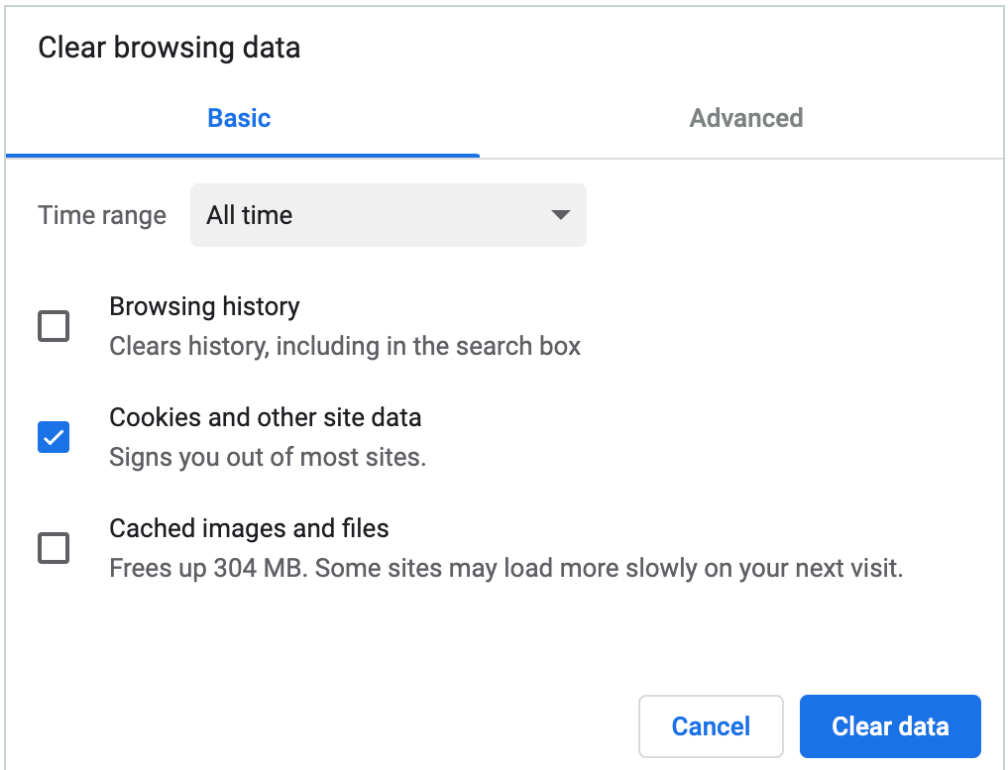
Clé	Description
Navigateur	Identificateur unique généré de manière aléatoire pour le navigateur actuel.
client	ID affecté par le serveur mappé à la valeur de clé du navigateur.
utilisateur	ID d'utilisateur haché, fourni par le client.
Consentement	Valeur booléenne (oui/non) qui indique si l'utilisateur consent à être suivi.

Suppression du stockage local

Pour supprimer les variables de stockage local, l'utilisateur doit effacer les données de navigation de son navigateur. Par exemple, dans le navigateur Chrome, sélectionnez **Historique** > **Afficher l'historique complet** > **Effacer les données de navigation**. Dans la fenêtre Effacer les données de navigation, sélectionnez **Cookies et autres données du site** , puis sélectionnez **Effacer les données**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Séparation de domaine et Analyse de l'expérience utilisateur

Analyse de l'expérience utilisateur prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Remarque :
Domain separation within Analyse de l'expérience utilisateur s’applique à , et Portail de servicesMobile PlatformAnalyse de la plateforme. Domain Separation au sein de n’est Analyse de l'expérience utilisateur pas applicable pour l’analyse conversationnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Domain separation pour Analyse de l'expérience utilisateur affiche les données de domaine spécifiquement pour Analyse de l'expérience utilisateur l'activité utilisateur associée. Les données comprennent le nombre d'utilisateurs actifs et de sessions au sein des domaines spécifiés.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Analyse de l'expérience utilisateur

Domain Separation pour Analyse de l'expérience utilisateur fournit aux visionneurs d'analyse la possibilité d'afficher les données d'analyse par domaine. Analyse de l'expérience utilisateur Les données sont stockées et récupérées à partir d'un centre de données ServiceNow central et ne sont pas stockées sur l'instance.

Comment configurer Domain separation pour Analyse de l'expérience utilisateur

Après l'activation du module d'extension Domain Separation , aucune étape supplémentaire n'est requise pour configurer Domain Separation pour Analyse de l'expérience utilisateur. Lorsqu'une instance contient plusieurs domaines avec des données suivies, l'icône **du module Domaines** s'affiche dans le menu du module.

Affichage des données de séparation de domaine dans Analyse de l'expérience utilisateur

Accédez aux données de Domain Separation pour Analyse de l'expérience utilisateur afficher le nombre d'utilisateurs actifs et de sessions dans les domaines spécifiés.

Avant de commencer
Rôle requis : analytics_viewer

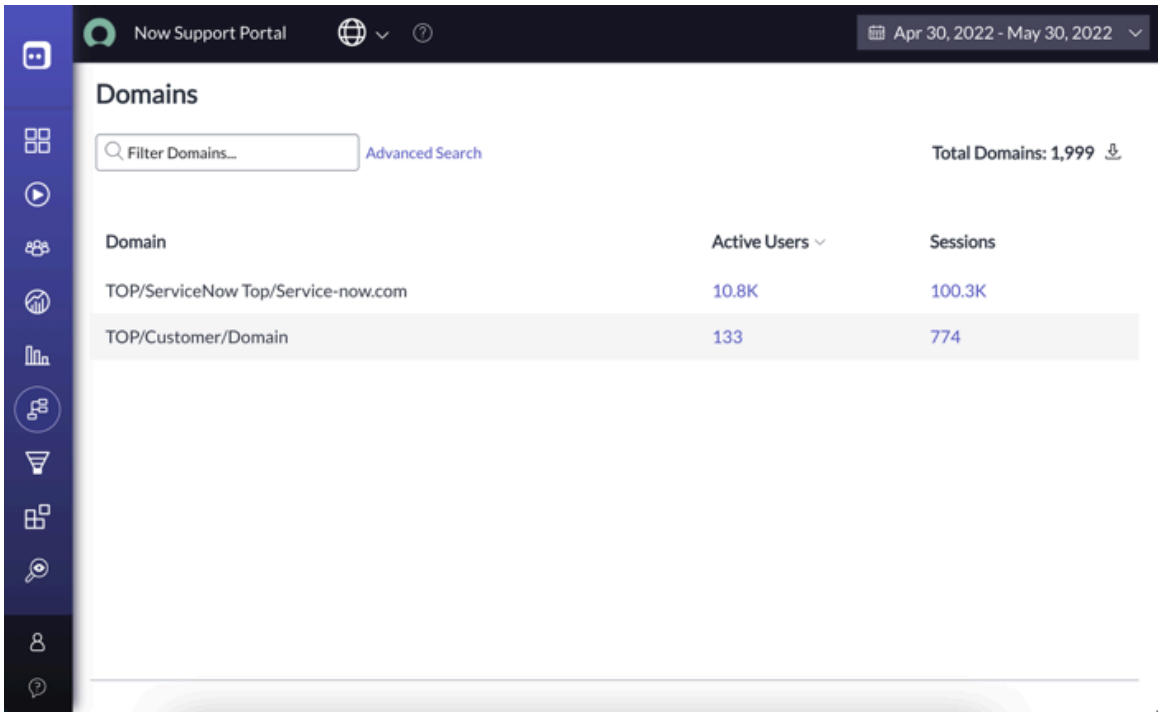
Le module d'extension Domain Separation (com.snc.pa.domain_support) doit être activé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse de l'expérience utilisateur** > **Tableau de bord**.
2. Sélectionnez l'icône du module Domaines ( )
   Le tableau de bord Domaines s'ouvre et affiche une liste de tous les domaines disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Effectuez l’une des actions suivantes dans le tableau de bord Domaines.

Composants installés avec Analyse de l'expérience utilisateur

Plusieurs composants sont installés avec le module d’extension, notamment des rôles d’utilisateur, des tâches planifiées et des Analyse de l'expérience utilisateur tables.

Analyse de l'expérience utilisateur utilise ces rôles, ces tâches planifiées, ces tables et ces règles métier.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Travaux planifiés

Tâche planifiée	Description
Analyse de l'expérience utilisateur Paramètres	Interroge la table de sys_sg_native_client toutes les heures et traite toutes les applications mobiles pour lesquelles des paramètres d’Analyse de l’expérience utilisateur correspondants n’ont pas été définis dans la table sys_analytics_bucket.
Analyse	Enregistre toute entrée dans sys_analytics_bucket qui n’a pas d’entrée correspondante dans sys_analytics_authentication (catégories d’analyse sans paramètre d’authentification).

Tables

Table	Description
Analyse de l'expérience utilisateur Paramètres	Table principale. Contient les informations qui associent l’application qu’il référence au ServiceNow serveur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sys_analytics_bucket]	

Règles métier

Règle métier	Table	Description
Créer des paramètres Analyse de l'expérience utilisateur	sys_sg_native_client	Crée Analyse de l'expérience utilisateur des paramètres chaque fois qu'une nouvelle application Web ou mobile est créée.
Enregistrer de nouvelles applications Web et mobiles	sys_sg_native_client	Permet l'inscription immédiate des nouvelles applications Web et mobiles.

Rôles

Administrateur d'analyse [analytics_admin]

Affichez le lien et les paramètres du **tableau de bord** dans Analyse de l'expérience utilisateur le navigateur d'application et contrôlez les Analyse de l'expérience utilisateur paramètres pour chaque application mobile, Web et du portail de services. Les utilisateurs affectés peuvent créer des rapports d'entonnoir et de cohorte à partir du tableau de bord User Experience Analytics.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- analytics_viewer
- chat_analytics_admin
- mobile_analytics_admin
- sdk_anaylitcs_admin
- web_analytics_admin

- Peut afficher le lien et les paramètres du Analyse de l'expérience utilisateur**tableau de bord** dans le navigateur d'application.
- Peut contrôler les Analyse de l'expérience utilisateur paramètres de chaque application mobile, Web et du portail de services.
- Vous disposez des autorisations du rôle **administrateur** pour créer des rapports d'entonnoir et de cohorte à partir du tableau de bord User Experience Analytics.

Groupes

L'administrateur d'analyse [analytics_admin] est inclus dans le groupe Gestionnaires des paramètres d'analyse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations particulières

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur Mobile Analytics[mobile_analytics_admin]

afficher le lien et les paramètres du **tableau de bord** dans Analyse de l'expérience utilisateur le navigateur d'application et contrôler les Analyse de l'expérience utilisateur paramètres pour chaque application mobile. Les utilisateurs affectés disposent des autorisations de rôle administrateur pour pouvoir créer des rapports d'entonnoir et de cohorte à partir du tableau de bord User Experience Analytics.

Contient des rôles

L'administrateur d'analyse mobile [mobile_analytics_admin] contient le rôle de visionneur d'analyse mobile [mobile_analytics_viewer].

Groupes

L'administrateur de l'analyse Mobile [mobile_analytics_admin] est inclus dans le groupe Gestionnaires des paramètres d'analyse Mobile.

Considérations particulières

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur Web analytics[web_analytics_admin]

Affichez le lien et les paramètres du tableau de bord dans Analyse de l'expérience utilisateur le navigateur d'applications et contrôlez les Analyse de l'expérience utilisateur paramètres pour chaque application Web. Les utilisateurs affectés disposent des autorisations de rôle administrateur pour créer des rapports d'entonnoir et de cohorte à partir du tableau de bord User Experience Analytics.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- core_ui_analytics_admin
- now_experience_analytics_admin
- portal_analytics_admin
- web_analytics_viewer

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visionneur User Experience Analytics [analytics_viewer]

Affichez le lien Tableau de bord ci-dessous Analyse de l'expérience utilisateur dans le navigateur d'application. Les utilisateurs affectés disposent d'autorisations de rôle de visionneur pour Analyse de l'expérience utilisateur les applications Web et mobiles.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

- web_analytics_viewer
- mobile_analytics_viewer
- sdk_analytics_viewer
- chat_analytics_viewer

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Visionneur d'analyse Mobile [mobile_analytics_viewer]

Affichez le lien **Tableau de bord** ci-dessous Analyse de l'expérience utilisateur dans le navigateur d'application. Les utilisateurs affectés ont des autorisations de rôle de visionneur pour Analyse de l'expérience utilisateur les applications Mobile.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Visionneur d'analyse Web [web_analytics_viewer]

Affichez le lien Tableau de bord ci-dessous Analyse de l'expérience utilisateur dans le navigateur d'application. Les utilisateurs affectés disposent des autorisations de rôle de visionneur pour Analyse de l'expérience utilisateur les applications Web.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- portal_analytics_viewer
- core_ui_analytics_viewer
- now_experience_analytics_viewer

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Analyse de l'expérience utilisateur Propriétés connexes

Utilisez les propriétés système pour configurer Analyse de l'expérience utilisateur dans Analyse de la plateforme, ServiceNow Mobile Platform, Portail de serviceset la zone d'analyse conversationnelle de Agent virtuel.

Propriétés connexes générales Analyse de l'expérience utilisateur

Utilisez les propriétés système suivantes dans Analyse de la plateforme, ServiceNow Mobile Platform, Portail de serviceset la zone d'analyse conversationnelle de Agent virtuel.

glide.analytics.enabled

Indiquez si vous souhaitez activer l'option de suivi de l'analyse des utilisateurs.

- Type : true | false
- Valeur par défaut : false

glide.analytics.user.consent.script_timeout

Durée maximale d'exécution, en millisecondes, pendant le mécanisme de politique de consentement d'Analyse de l'expérience utilisateur, lors du déclenchement du script personnalisé du fournisseur. La valeur minimale est de 100 ms. La valeur maximale est de 5 000 ms.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 2 000

Analyse de l'expérience utilisateur Propriétés associées pour Portail de services

Utilisez les propriétés système suivantes dans le Portail de services uniquement.

glide.analytics.tracking.force_allowed.portals

Désactive la fenêtre contextuelle de consentement de l'utilisateur pour les portails spécifiés.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

glide.analytics.tracking.restricted.portals

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactive le suivi de l’analyse des utilisateurs pour les portails spécifiés.

Cette propriété remplace la `glide.sp.analytics.enabled.portals` propriété. Pour spécifier un portail, collez son sys_id dans le champ **Valeur** . Pour spécifier plusieurs portails, saisissez une liste séparée par des virgules sans espace.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

`glide.sp.analytics.enabled.portals`

Active le suivi de l’analyse des utilisateurs pour les portails spécifiés. Par défaut, le suivi est activé pour le système Portail de servicesde base.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : 81b75d3147032100ba13a5554ee4902b

Préférences de suivi des utilisateurs pour Analyse de l'expérience utilisateur

Vous pouvez choisir d’accepter ou de refuser le Analyse de l'expérience utilisateur suivi avancé à tout moment.

Avant de commencer

Rôle requis : user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez accepter ou refuser le suivi avancé sur un équipement mobile, dans ou Portail de servicesau sein de l’interface utilisateur Web. Le choix d’accepter ou de refuser s’applique à tous les domaines dans lesquels Analyse de l'expérience utilisateur le suivi avancé a lieu.

Procédure

Accédez à une plateforme pour configurer Analyse de l'expérience utilisateur des paramètres de suivi avancés via votre application mobile, le Portail de services, ou l’interface utilisateur Web.

KPI Analyse de l'expérience utilisateur

Vous pouvez importer Analyse de l'expérience utilisateur les KPI pris en charge dans Générateur d'IU.

KPI pris en charge

KPI	Définition	Champs obligatoires	Type de visualisation pris en charge
Events	Événements déclenchés sur l’application. Lorsque ce KPI est sélectionné, vous pouvez afficher le nombre d’occurrences et la distribution des valeurs d’une propriété d’événement unique.	• l'application • Nom d’événement	• score unique • Séries chronologiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Définition	Champs obligatoires	Type de visualisation pris en charge
			• Histogramme • Graphique
Sessions	Le nombre de sessions déclenchées sur les applications Web ou mobiles. • Application Web : une session correspond à 30 minutes d'inactivité ou 4 heures d'activité continue. • Application mobile : chaque fois que l'application bascule entre le premier plan et l'arrière-plan.	l'application	• score unique • Séries chronologiques
Utilisateurs	Le nombre d'utilisateurs uniques actifs qui utilisent l'application. • **Utilisateurs actifs** : représente le nombre total d'utilisateurs dans l'application. • **Nouveaux utilisateurs** : représente le nombre d'utilisateurs qui ont effectué leur première session.	• l'application • Type d'utilisateur (utilisateurs actifs ou nouveaux)	• score unique • Séries chronologiques

Intégrer Analyse de l'expérience utilisateur à Analyse des performances

Obtenir les mises à jour du module d'extension Analyse de l'expérience utilisateur Intégration d'Analyse des performances à partir du ServiceNow Store.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'intégration des données à Analyse des performances est incluse dans le système de Analyse de l'expérience utilisateur base. Cette tâche décrit un scénario dans lequel vous avez désinstallé le module d'extension Analyse de l'expérience utilisateur Intégration d'Analyse des performances , puis souhaitez le réinstaller. Pour en savoir plus sur les applications, reportez-vous ServiceNow Store à la section Install a ServiceNow Store application .

Pour en savoir plus sur l'exportation de données vers le , reportez-vous à la Générateur d'IUsection Configuration UIB de visualisation des données .

Procédure

1. Vérifiez que le module d'extension Analyse de l'expérience utilisateur [com.glide.appsee] est activé sur votre instance.
2. Accédez à , ServiceNow Storepuis recherchez Analyse de l'expérience utilisateur Intégration d'Analyse des performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez la dernière version de Analyse de l'expérience utilisateur Intégration d'Analyse des performances.
   Le magasin installe les mises à jour et les outils de configuration des Analyse de l'expérience utilisateur Intégration d'Analyse des performances données.

Utiliser Analyse de l'expérience utilisateur

Utilisez cette propriété Analyse de l'expérience utilisateur pour comprendre l'utilisation et l'adoption de vos applications Web et mobiles.

Avec Analyse de l'expérience utilisateur, vous êtes en mesure d'obtenir des informations sur l'utilisation et l'adoption de vos applications Web et mobiles, et de comprendre où vous pouvez créer une expérience utilisateur plus intuitive. En plus de voir le nombre d'utilisateurs qui utilisent votre application et leurs taux de rétention au fil du temps, vous pouvez visualiser le comportement des utilisateurs pendant qu'ils suivent différentes étapes, et consulter les flux d'utilisateurs, ce qui vous offre une vue plus large de leur comportement de navigation. En outre, Analyse de l'expérience utilisateur vous fournit des outils pour créer des rapports utilisateur qui rendent compte d'analyses telles que l'emplacement, la durée de la session et le système d'exploitation.

Un administrateur peut voir l'utilisation de l'application par l'utilisateur, l'événement et l'analyse au niveau de l'utilisateur pour vos applications dans ces applications ServiceNow :

- Analyse de la plateforme
- Portail de services
- Mobile Platform (y compris Agent mobile, Now Mobile et Now Mobile Admin
- Agent virtuel

Remarque :
Vous pouvez également accéder aux Analyse de l'expérience utilisateur données en les exportant vers , consultez Configuration UIB de visualisation Générateur d'IU des données.

Remarque :

L'application Mobile Onboarding sera bientôt obsolète.

À partir de la version Rome, la Now Platform prise en charge de l'application Mobile Onboarding a commencé à être progressivement supprimée. Vous ne pouvez plus l'activer, et les améliorations et les corrections de bogues non critiques ne sont pas développées. Les fonctionnalités Mobile Onboarding sont disponibles dans l'application Now Mobile pour HR Service Delivery .

Vue d'ensemble du Analyse de l'expérience utilisateur tableau de bord

Analyse de l'expérience utilisateur affiche des données KPI détaillés sur un tableau de bord et sur des vues de listes. Les chefs de produit obtiennent des informations pertinentes sur l'utilisation et l'adoption d'une application web ou mobile.

Les utilisateurs disposant de n'importe quel Analyse de l'expérience utilisateur rôle de visionneur peuvent accéder au tableau de bord en accédant à **Analyse de l'expérience utilisateur** > **Tableau de bord**.

Les compteurs du Analyse de l'expérience utilisateur tableau de bord contiennent des numéros d'utilisateurs agrégés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si la politique de consentement au suivi nommée Désactivé est sélectionnée, les mesures utilisateur ne sont pas suivies.

Le tableau de bord donne accès aux modules et contrôles suivants.

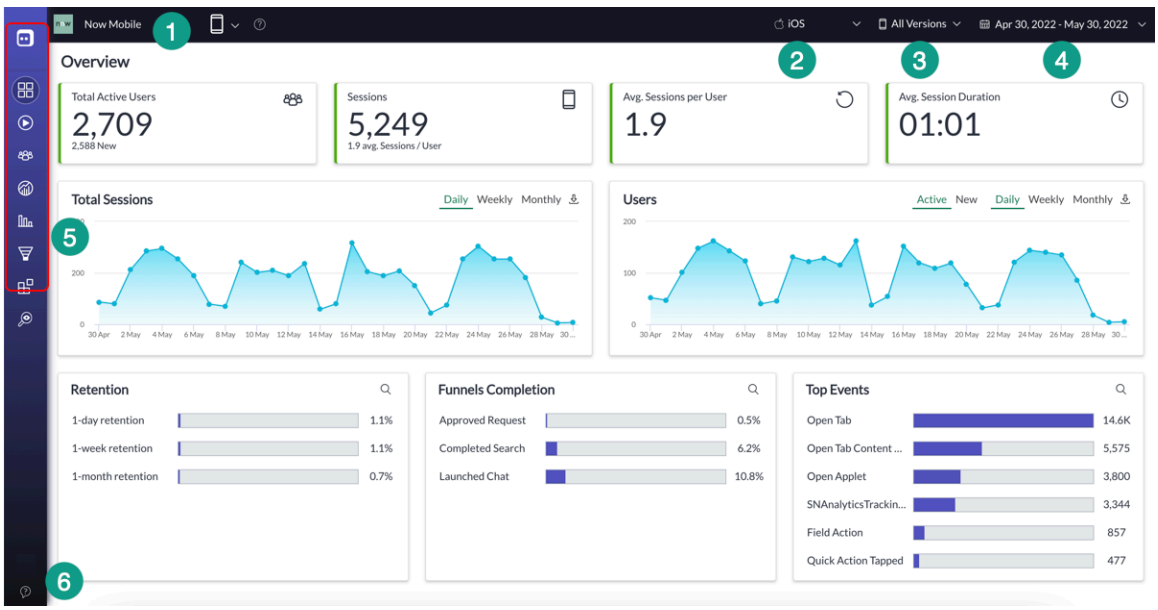


Tableau de bord

Le menu supérieur contient les listes d'applications Web ou mobiles, de plateformes et de versions que vous sélectionnez pour effectuer les tâches de tableau de bord les plus fréquentes.

Menus d'application, de plateforme et de version

Domaine de fonctionnalit	Composant de l'interface utilisateur	Description
1	Liste des applications Web et mobiles	Liste des applications web et mobiles enregistrées. Vous pouvez sélectionner parmi ces vues : • **Toutes les applications** (page de destination par défaut) affiche les statistiques de base sur toutes les applications de l'instance actuelle. • Sélectionnez l'application individuelle dont vous souhaitez afficher l'analyse.
2	Liste des plateformes Mobile (visible si vous sélectionnez l'une des applications Mobile.)	Sélectionnez la plateforme Mobile dont vous souhaitez afficher l'analyse. • **Toutes les plateformes** **Remarque :** Vous ne pouvez pas consulter les modules d'analyse et de conversions d'interface utilisateur lorsque vous sélectionnez cette option.

Traduction automatique

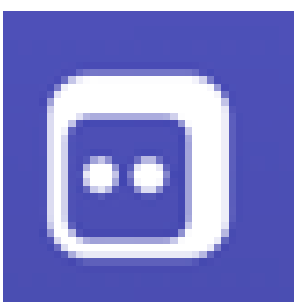
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Menus d’application, de plateforme et de version (suite)

Domaine de fonctionnalit	Composant de l’interface utilisateur	Description
		• **iOS** • **Android**
3	Liste des versions d’application mobile (visible lorsque vous sélectionnez une application mobile et spécifiez une plate-forme mobile.)	Liste des versions d’application que vous pouvez sélectionner pour consulter l’analyse associée.
4	Sélecteur de plage de dates	Saisissez les dates ou utilisez le curseur pour sélectionner la plage de dates des données que vous souhaitez afficher. La valeur par défaut est **30 derniers jours**.

Le menu des modules donne accès aux sessions, à l’analyse et aux modules de rapport de conversion.

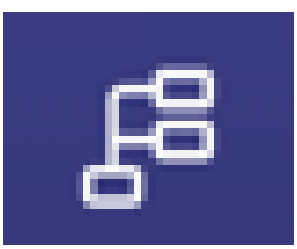
Menu Modules

Domaine de fonctionnalit	Composant de l’interface utilisateur	Description
5	Logo 	Le Analyse de l'expérience utilisateur logo.
	Vue d'ensemble	Pour une application sélectionnée ou toutes les applications de l’instance actuelle, affiche une vue d’ensemble visualisée des KPI sur un seul écran.
	Applications	Affichez la liste des applications. Cette option est disponible lorsque vous effectuez une sélection Analyse de la plateforme dans la liste Applications.
	Sessions	Affiche les listes de sessions utilisateurs que vous pouvez filtrer, explorer et exporter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

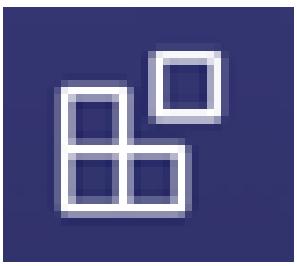
Menu Modules (suite)

Domaine de fonctionnalit	Composant de l'interface utilisateur	Description
	Utilisateurs	Affiche les listes d'utilisateurs que vous pouvez filtrer, explorer et exporter.
	Analyse d'interface utilisateur	Affiche des aperçus sur l'interface utilisateur de votre application. Ce module n'est pas disponible lorsque **Toutes les plateformes** est sélectionné dans la liste des plateformes Mobile.
	Analyse	Affiche les analyses suivantes : • Utilisation • Technique • Géographique • Événements • Rétention
	Domaines 	Affiche les données de domaine spécifiquement pour Analyse de l'expérience utilisateur l'activité utilisateur associée. Les données comprennent le nombre d'utilisateurs actifs et de sessions au sein des domaines spécifiés.
	Entonnoirs	Affiche et vous permet de créer des rapports d'entonnoir basés sur les processus de conversion des utilisateurs pertinents. Ce module n'est pas disponible lorsque **Toutes les plateformes** est sélectionné dans la liste des plateformes Mobile.
	Cohortes	Affiche et vous permet de créer des rapports de cohorte basés sur des séquences d'actions effectuées par les utilisateurs pour atteindre leurs objectifs. Ce module n'est pas disponible lorsque **Toutes les plateformes** est sélectionné dans la liste des plateformes Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Menu Modules (suite)

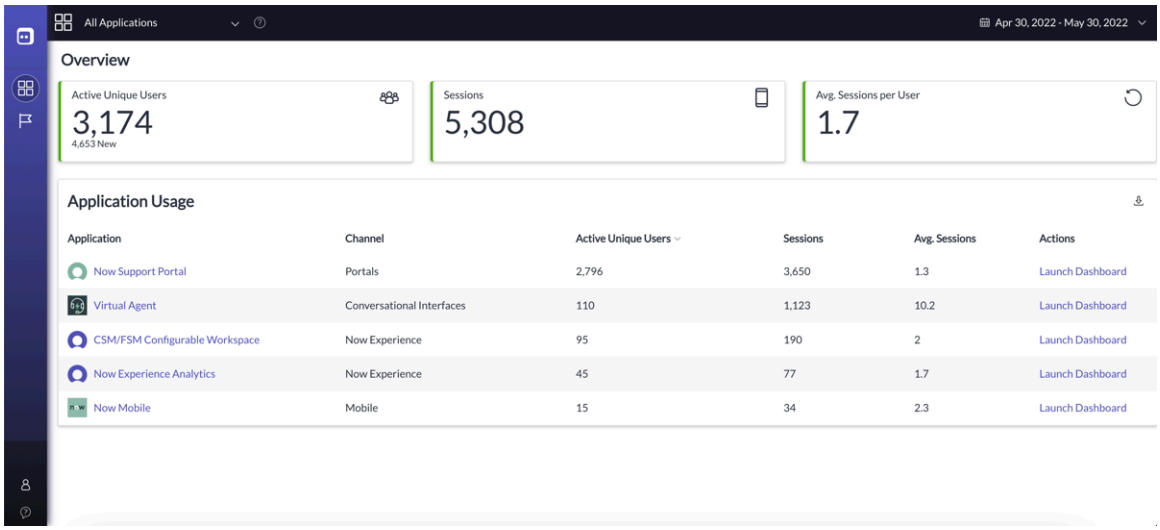
Domaine de fonctionnalit	Composant de l'interface utilisateur	Description
		
	Rechercher les analyses	Affichez le tableau de bord d'analyse de la recherche. Cette option est disponible si vous disposez de l'application Outils avancés de gestion de la recherche IA.
6	Aide	Fournit un lien URL vers la documentation pertinente.

Mesures dans toutes les applications

Dans le tableau de bord, vous pouvez afficher l'utilisation de base de l'application et les détails des événements pour toutes les applications au sein d'une instance. Cliquez sur **Toutes les applications** dans la liste Applications Web et Mobile pour afficher ces mesures simultanément.

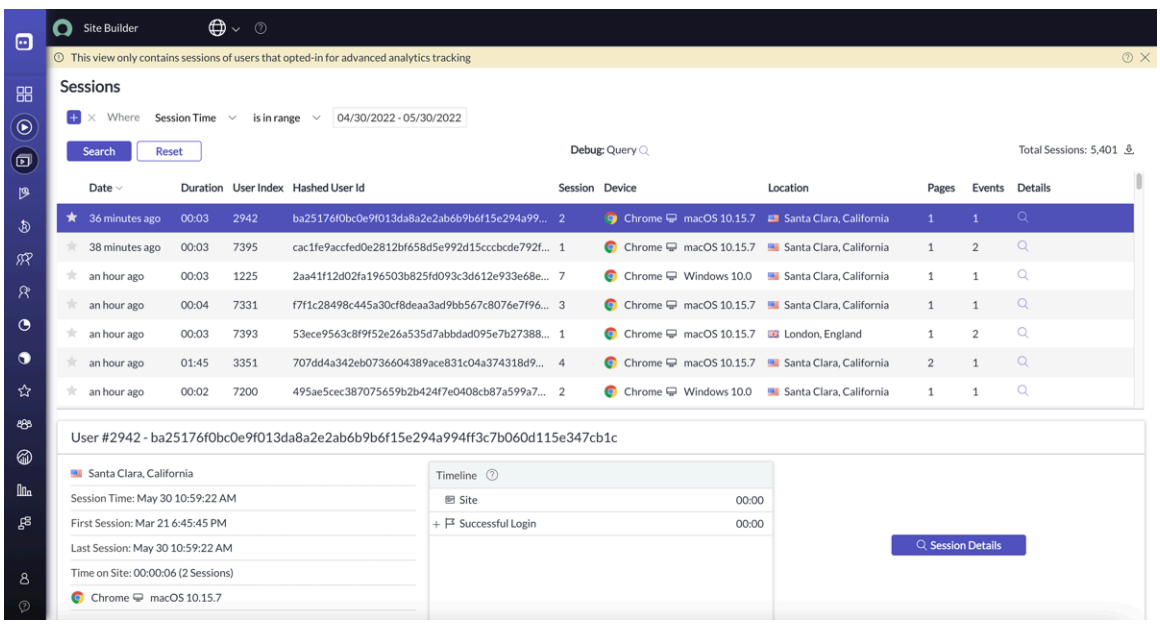
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Affichage de l'analyse de session

Le Analyse de l'expérience utilisateur module Sessions répertorie les sessions d'application filtrées que vous pouvez explorer pour obtenir des informations plus détaillées.



Module Sessions - Liste de sessions

Champ	Description
Actualiser	Actualise la liste de sessions avec les filtres sélectionnés et les données de session mises à jour.
Filtre de liste	Options de propriété pour filtrer la liste de sessions.
Date	Date de la session.
Nombre total de sessions	Nombre total de sessions disponibles pour la plateforme, la version d'application, la plage de date et les options de filtre sélectionnées.
Durée	Durée de la session.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module Sessions - Liste de sessions (suite)

Champ	Description
	Remarque : Analyse de l'expérience utilisateur suit une session d'une durée maximale de quatre (4) heures.
Version	Version de l'application Mobile.
Index utilisateur	Numéro généré automatiquement affecté à chaque utilisateur unique d'une version d'application. Peut être utilisé au lieu d'un identifiant d'utilisateur interne.
ID d'utilisateur haché	Valeur de `sys_id` hachée générée pour chaque utilisateur. Les ID d'utilisateur réels ne sont pas affichés et sont automatiquement hachés via la fonction de hachage SHA-256. **Remarque :** Les utilisateurs qui ne sont pas connectés au portail s'affichent comme « Anonyme ».
Session	Numéro de session unique de l'utilisateur. Un nouveau numéro de session consécutif est suivi pour l'utilisateur chaque fois qu'il démarre une session.
Appareil	Appareil spécifique sur lequel a eu lieu la session utilisateur.
Les emplacements	Emplacement d'où l'utilisateur a accédé à l'application.
Écrans/pages	Nombre d'écrans visités ou de pages consultées pendant la session par l'utilisateur.
Actions	Nombre d'actions effectuées par l'utilisateur au cours de la session.
Détails	Ouvre l'enregistrement des détails de la session pour la session mobile sélectionnée.
Indicateurs	Affiche les indicateurs et les balises associés à une session ou à un enregistrement utilisateur.
Panneau d'enregistrements des sessions utilisateurs	Fournit une vue d'ensemble et vous permet d'accéder à plus de détails sur une session individuelle. Le panneau d'enregistrement est situé en dessous de la liste des sessions.

Remarque : Les listes de sessions ne peuvent être réorganisées que par date de session.

Options de filtre

Vous pouvez filtrer une liste de sessions selon ces propriétés :

- Action
- Application arrêtée
- Types de navigateur
- Versions de navigateur
- Villes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Connectivité
- Pays
- Équipements
- Types d'équipements
- Durée
- Events
- ID d'utilisateur haché
- Paramètres régionaux
- Hors ligne
- Systèmes d'exploitation
- Versions du système d'exploitation
- Pages
- Écrans
- N° de session
- États/Régions
- Balises
- Index utilisateur

Information associée

Enregistrement des détails de la session

Afficher une liste de sessions

Affichez les listes de sessions pré-filtrées et recherchez une session selon des propriétés supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : user

Procédure

1. Dans le tableau de bord, accédez à **Sessions** et sélectionnez la liste des sessions que vous souhaitez afficher.

Option de liste de sessions	Description
Tous	Répertorie toutes les sessions utilisateurs.
Premières sessions	Répertorie les sessions pour les utilisateurs qui ont ouvert l'application pour la première fois. Affiche seulement la première session pour chaque utilisateur.
Utilisateurs existants	Répertorie les sessions pour les utilisateurs qui ont ouvert l'application plus d'une fois. Affiche uniquement les sessions utilisateurs à partir de leur deuxième session.
Utilisateurs fidèles	Répertorie les sessions pour les utilisateurs qui ont ouvert l'application plus de cinq fois. Affiche les sessions à partir de la cinquième session d'un utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option de liste de sessions	Description
Abandons rapides	Répertorie toutes les premières sessions dans lesquelles les utilisateurs ont passé moins de 20 secondes.
Sessions courtes	Répertorie les sessions qui ont duré moins de 20 secondes.
Sessions longues	Répertorie les sessions qui ont duré plus de cinq minutes.
Sessions hors ligne	Répertorie toutes les sessions hors ligne.
Favoris	Répertorie les sessions individuelles marquées comme favorites.

2. Définissez des filtres pour affiner les résultats de la liste.
3. Affichez la liste des sessions ou cliquez sur un enregistrement individuel pour afficher plus de détails concernant une session utilisateur spécifique.

Information associée

Affichage des détails de l'utilisateur et de la session

Filtrer une liste de sessions

Affinez une liste de sessions pour vous concentrer sur des données telles qu'une sélection d'écrans ou d'événements pour votre application.

Avant de commencer

Rôle requis : analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Procédure

1. Sur la ligne de condition **Où**, sélectionnez une propriété dans le menu de filtre.
2. Sélectionnez un opérateur et une valeur le cas échéant.
3. Pour ajouter une autre propriété, cliquez sur l'icône Ajouter une propriété ( ).

- Pour effacer les filtres et revenir au jeu de filtres d'origine pour la liste de sessions, cliquez sur **Réinitialiser**.
- Pour supprimer une propriété de filtre, cliquez sur l'icône de suppression ( ) située en regard de la propriété.

4. Cliquez sur **Rechercher** pour appliquer des filtres et actualiser la liste.

Indicateurs de listes d'utilisateurs et de sessions

Vous pouvez afficher et filtrer les indicateurs et les balises sur une liste de sessions ou d'utilisateurs.

À partir du filtre de liste, vous pouvez filtrer une liste d'utilisateurs ou de sessions selon un indicateur ou une balise disponible.

Remarque :
Les indicateurs ajoutés aux enregistrements des modules Sessions ou Utilisateurs ne s'affichent qu'à l'intérieur de ce module. Par exemple, une balise ajoutée à un enregistrement utilisateur dans le module Utilisateurs ne s'affiche que sur la liste des utilisateurs, et non sur la liste des sessions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

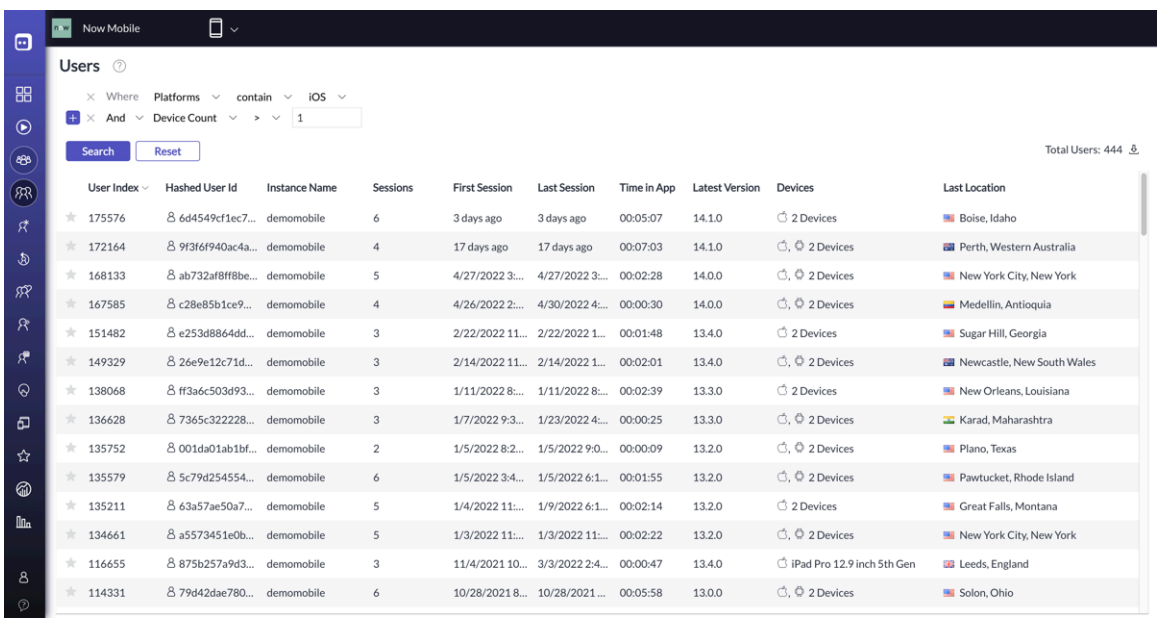
Indicateurs de liste

Icône	Description
	Indique une séance hors ligne. Les sessions hors ligne se produisent lorsque les utilisateurs n'ont pas de connectivité ou utilisent un réseau cellulaire faible. **Remarque :** Analyse de l'expérience utilisateur suit les sessions hors ligne par défaut.
	Indique qu'un utilisateur de compte Analyse de l'expérience utilisateur a ajouté une balise à une session.

Affichage de l'analyse utilisateur

Le module Utilisateurs permet d'afficher les parcours utilisateur individuels dans votre application, du début de leur session dans l'application jusqu'à leur fin.

Affichez l'analyse et le comportement des utilisateurs, y compris les appuis et les balayages, et d'autres actions de chronologie. Sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez voir, définissez des filtres et explorez les sessions utilisateur individuelles pour obtenir des informations plus précises.



Module Utilisateurs - Liste d'utilisateurs

Champ	Description
Filtre de liste	Options de propriété pour filtrer la liste des utilisateurs.
Nombre total d'utilisateurs	Nombre total d'utilisateurs pour la version d'application et les options de filtre sélectionnées.
Index utilisateur	Numéro généré automatiquement affecté à chaque utilisateur unique d'une version d'application. Peut être utilisé au lieu d'un identifiant d'utilisateur interne.
ID d'utilisateur haché	Valeur de `sys_id` hachée générée pour chaque utilisateur. Les ID d'utilisateur réels ne sont pas affichés et sont automatiquement hachés via la fonction de hachage SHA-256.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module Utilisateurs - Liste d'utilisateurs (suite)

Champ	Description
	Remarque : Les utilisateurs qui ne sont pas connectés au portail s'affichent comme « Anonyme ».
Nom d'instance	Le nom d'affichage convivial de l'instance.
Sessions	Nombre total de sessions effectuées par l'utilisateur sur toutes les versions et tous les appareils.
Première session	Date et heure auxquelles l'utilisateur a accédé pour la première fois à l'application.
Dernière session	Date et heure auxquelles l'utilisateur a lancé une session pour la dernière fois.
Temps passé dans l'application/Temps passé sur place	Temps moyen que l'utilisateur a passé dans l'application sur toutes les versions et tous les appareils.
Équipements	Tous les équipements Web ou mobiles sur lesquels l'utilisateur a installé l'application.
Dernier emplacement	Dernier emplacement d'où l'utilisateur a accédé à l'application.
Indicateurs	Affiche les indicateurs et les balises associés à une session ou à un enregistrement utilisateur.

Remarque :
Les listes d'utilisateurs ne peuvent être réorganisées que par index utilisateur.

Options de filtre

Vous pouvez filtrer une liste d'utilisateurs selon ces propriétés :

- Versions des applications
- Navigateurs
- Version du navigateur
- Pays
- Nombre de périphériques
- Types d'équipements
- Favori
- Heure de la première session
- ID d'utilisateur haché
- Heure de la dernière session
- Paramètre régional
- Systèmes d'exploitation
- Nombre de sessions
- La session existe
- Balises

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Temps passé sur place
- Index utilisateur
- Propriétés personnalisées

Afficher une liste d'utilisateurs

Affichez les listes d'utilisateurs pré-filtrées et recherchez des utilisateurs selon plusieurs propriétés d'utilisateurs ou de sessions.

Avant de commencer

Rôle requis : analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Procédure

1. Dans le tableau de bord, accédez à **Utilisateurs**, puis sélectionnez la liste que vous souhaitez afficher.

Option de liste d'utilisateurs	Description
Tous	Répertorie tous les utilisateurs.
Nouveaux utilisateurs	Répertorie les utilisateurs qui ont ouvert l'application pour la première fois au cours de la période spécifiée. Affiche seulement la première session pour chaque utilisateur.
Utilisateurs existants	Répertorie les utilisateurs qui ont ouvert l'application plus d'une fois sur tous les appareils.
Utilisateurs fidèles	Répertorie les utilisateurs qui ont ouvert l'application plus de cinq fois. Affiche les sessions à partir de la cinquième session d'un utilisateur.
Jamais revenus	Répertorie les utilisateurs qui n'ont ouvert l'application qu'une seule fois.
Actifs la semaine dernière	Répertorie les utilisateurs qui ont ouvert l'application au cours des sept derniers jours.
Multi-plateforme	Répertorie les utilisateurs qui ont installé l'application sur iOS et Android.
Multi-périphérique	Répertorie les utilisateurs qui ont installé l'application sur plusieurs appareils.
Favoris	Répertorie les utilisateurs individuels marqués comme favoris.

2. Ajoutez des conditions de filtre pour affiner davantage les résultats de la liste.

Que faire ensuite

Cliquez sur un élément de liste pour afficher l'enregistrement de session de l'utilisateur sélectionné.

Filtrer une liste d'utilisateurs

Affinez une liste d'utilisateurs pour vous concentrer sur des données telles que la plateforme Web ou mobile ou le pays de l'utilisateur, ou ajoutez un filtre personnalisé.

Avant de commencer

Rôle requis : analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur la ligne de condition **Où**, sélectionnez une propriété dans le menu de filtre.
2. Sélectionnez un opérateur et une valeur le cas échéant.
3. Pour ajouter une autre propriété, cliquez sur l'icône Ajouter une propriété ( ).

- Pour rétablir les filtres d'origine pour la liste d'utilisateurs, cliquez sur **Réinitialiser**.
- Pour supprimer une propriété de filtre, cliquez sur l'icône de suppression ( ) située en regard de la propriété.

4. Cliquez sur **Rechercher** pour appliquer des filtres et actualiser la liste.

Afficher la chronologie d'un événement de session

Affichez une chronologie de session utilisateur pour afficher les heures d'événement répertoriées qui indiquent combien de temps dans la session un utilisateur a interagi avec les éléments de la page.

Avant de commencer

Rôle requis : analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Procédure

1. Accédez au **Tous** > **Sessions** ou **Utilisateurs** , puis sélectionnez un élément de liste pour afficher l'enregistrement de la session utilisateur.
2. Affichez la chronologie de l'enregistrement de session d'utilisateur ou sélectionnez un élément de liste de gestes utilisateur à partir de la chronologie pour le visualiser sur l'écran Détails de la session.

Affichage des détails de l'utilisateur et de la session

Consultez les détails d'une session utilisateur et son historique de sessions sur les enregistrements Session utilisateur et Détails de session.

Accédez au module **Utilisateurs** ou **Sessions**, puis sélectionnez un élément de liste pour afficher un enregistrement de sessions d'utilisateur individuelles.

Remarque :
Les données utilisateurs sont suivies par appareil et ouvrent des sessions au nom de l'utilisateur. Toutefois, si un utilisateur accède à plusieurs instances ou langues d'application, les données d'historique ne sont pas suivies, et l'ID, le nom et la langue de l'instance ne reflèteront que la dernière connexion de l'utilisateur.

Enregistrement de sessions d'utilisateur

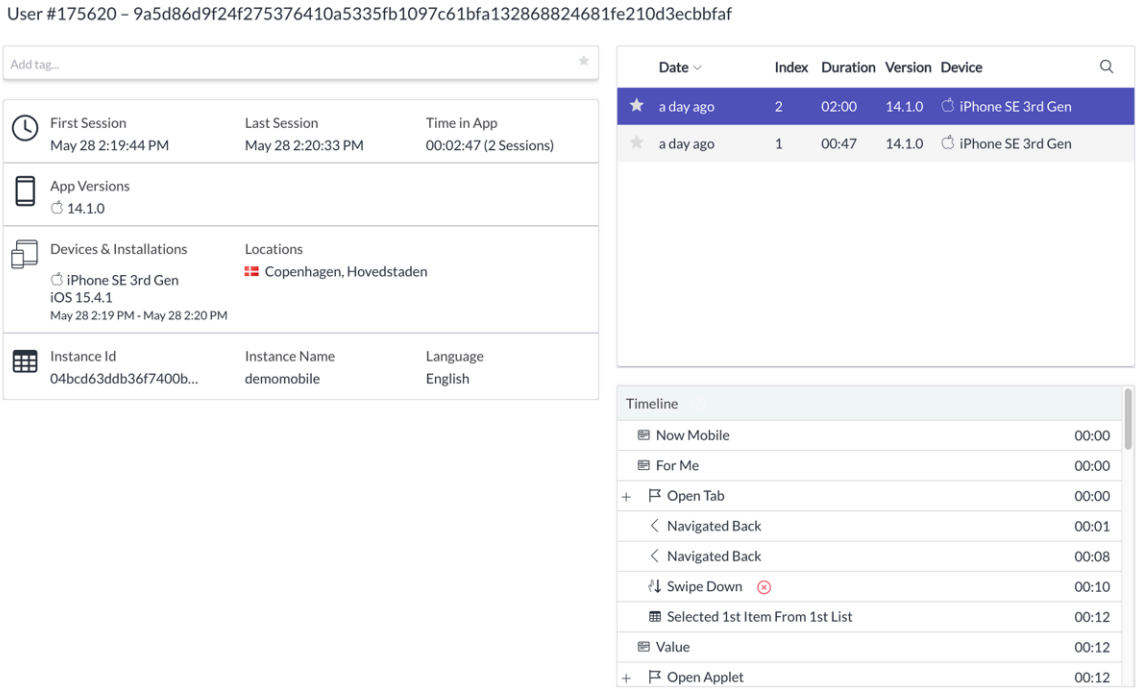
Consultez les statistiques de session globales d'un utilisateur et les détails de la chronologie de l'événement pour les sessions spécifiques d'un utilisateur.

Vous pouvez accéder à un enregistrement de sessions d'utilisateur à partir d'un écran de listes de sessions ou d'utilisateurs.

- Sur l'écran de la liste de sessions, cliquez sur un événement de chronologie.
- Sur l'écran de listes d'utilisateurs, cliquez sur un enregistrement utilisateur de la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Champ	Description
ID d'utilisateur	Valeur de sys_id hachée générée pour chaque utilisateur. Les ID d'utilisateur réels ne sont pas affichés et sont automatiquement hachés via la fonction de hachage SHA-256. **Remarque :** Les utilisateurs qui ne sont pas connectés au portail s'affichent comme « Anonyme ».
Ajouter une balise	Saisissez un nom d'étiquette de texte à associer à un enregistrement utilisateur. Vous pouvez afficher les balises affectées sur les enregistrements individuels de la liste des utilisateurs ou des sessions.
Rechercher	Ouvre la liste de sessions filtrée pour toutes les sessions effectuées par l'utilisateur.
Première session	Date et heure du premier accès de l'utilisateur à l'application.
Dernière session	Date et heure de la dernière session de l'utilisateur.
Temps passé dans l'application/ Temps passé sur place	Temps moyen que l'utilisateur a passé sur le site ou dans l'application sur toutes les versions et tous les appareils, et nombre total de sessions effectuées par l'utilisateur.
Paramètres régionaux	Langue dans laquelle l'utilisateur a consulté l'application et pays à partir duquel il a accédé.
Versions des applications	Toutes les versions d'application que l'utilisateur a installées sur tous les appareils.
Périphériques et installations	Affiche le type de navigateur, l'appareil et la version de l'appareil utilisés par l'utilisateur, ainsi qu'une liste des plages de dates dans lesquelles l'utilisateur était actif par installation. Chaque fois qu'un utilisateur réinstalle l'application, une nouvelle plage de date s'affiche.
Emplacements	Liste des emplacements à partir desquels l'utilisateur a accédé aux sessions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Propriétés personnalisées	Ouvre la documentation de référence API SDK disponible fournissant des informations sur l'ajout de propriétés personnalisées.
ID de l'Instance	L'identifiant unique de l'instance.
Nom d'instance	Le nom d'affichage convivial de l'instance.
Langue	La langue privilégiée définie sur l'appareil d'un utilisateur pour la session effectuée.
Nombre de connexions	Nombre de connexions d'un utilisateur à l'application en saisissant son adresse e-mail et son mot de passe.
Fenêtre de sessions	Affiche les détails de session suivants : • Date - Date de la session. • Index - Nombre séquentiel de sessions pour l'utilisateur. • Durée - Durée de la session. • Version - Version de l'application Mobile sur laquelle s'est déroulée la session. • Appareil - Équipement mobile sur lequel l'utilisateur a effectué la session. • Recherche - Navigue vers la liste de sessions spécifique aux sessions pour l'utilisateur sélectionné. Vous pouvez réorganiser les sessions par date, numéro d'index, durée de session ou version d'application.
Chronologie	Affiche une chronologie des événements pour la session utilisateur. Pour afficher plus de détails sur un événement, cliquez sur l'icône + Agrandir en regard d'un événement sur la chronologie.
Détails de la session	Affiche l'enregistrement des détails de la session pour la session sélectionnée.

Information associée

Enregistrement des détails de la session

Enregistrement des détails de la session

Affichez les statistiques et les détails de la chronologie d'une session utilisateur spécifique.

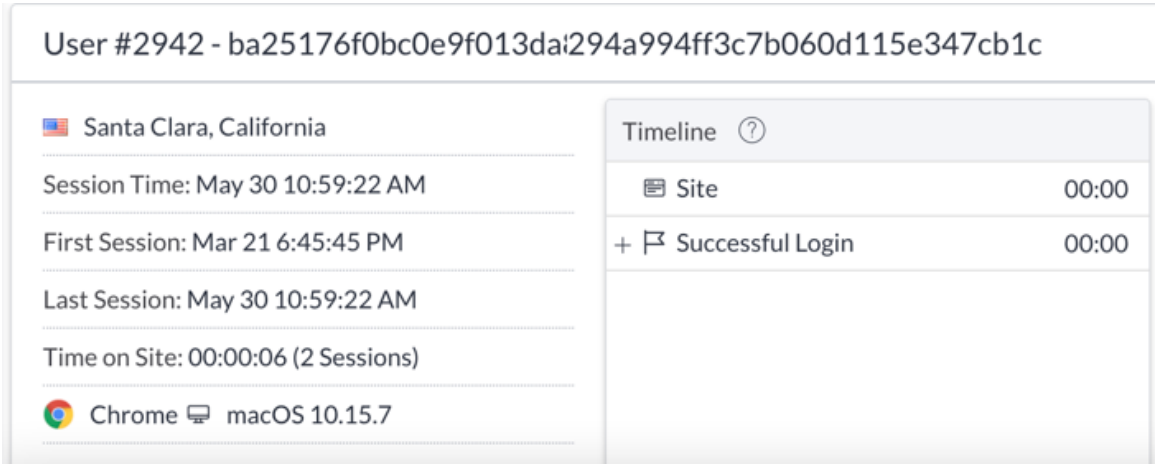
Accédez à un enregistrement de détails de session à partir d'un enregistrement de sessions utilisateur.

- À partir de l'écran de la liste des sessions : sur un enregistrement de sessions utilisateur, cliquez sur de la session ou sur un événement de chronologie.
- Sur l'écran de listes d'utilisateurs, cliquez sur un enregistrement utilisateur de la liste, puis cliquez sur un événement de chronologie.

Vous pouvez également voir et ajouter des balises à partir d'un enregistrement de détails de session, ainsi que consulter l'historique de session d'un utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Information associée

Enregistrement de sessions d'utilisateur

Placer des signets et afficher les enregistrements d'utilisateur et de session favoris

Placer des signets et afficher les enregistrements d'utilisateur et de session favoris

Sélectionnez manuellement les enregistrements d'utilisateurs et de sessions pour les afficher dans une liste de favoris.

Avant de commencer

Rôle requis : user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque enregistrement d'utilisateur et de session dans le tableau de bord comporte une icône en forme d'étoile à gauche de l'index utilisateur ou de la date de session. Sélectionnez l'icône en forme d'étoile pour placer l'enregistrement dans une liste de favoris.

Sélectionnez et désélectionnez une étoile pour ajouter ou supprimer un enregistrement utilisateur ou de session d'une liste de favoris, puis affichez le favori à partir des enregistrements sélectionnés.

Enregistrements marqués d'un signet comme favoris dans une liste de sessions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

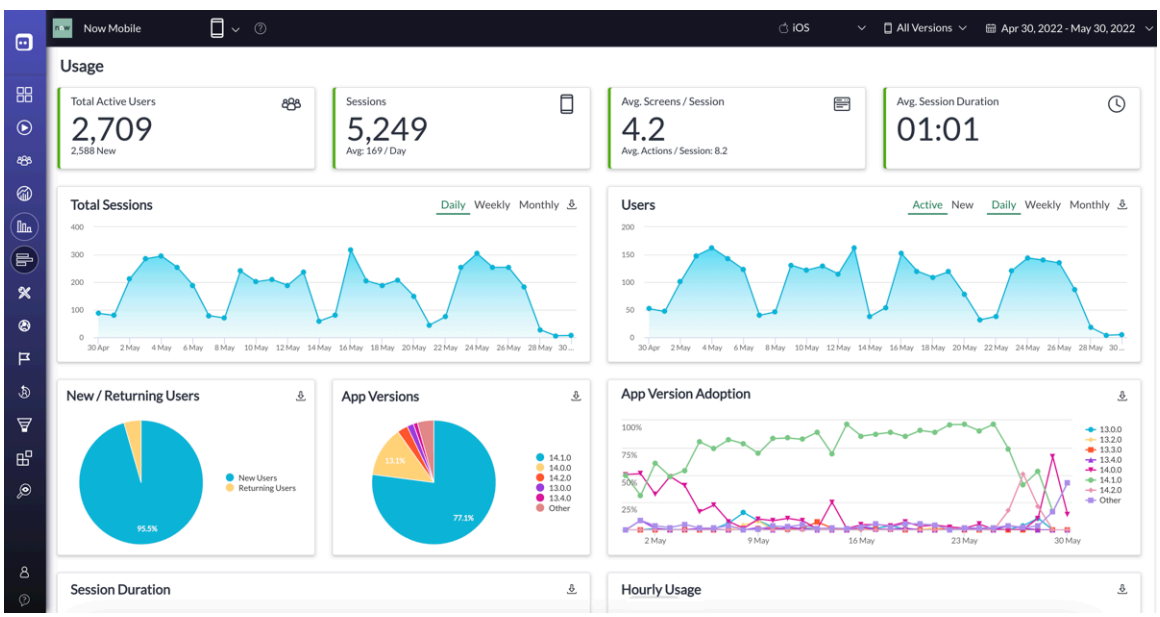
Procédure

1. Dans le module utilisateur ou le module de session, placez un signet sur un enregistrement en sélectionnant l'icône des favoris (★) à gauche d'un enregistrement.
2. Affichez les enregistrements avec signet pour les utilisateurs ou les sessions en effectuant l'une des actions suivantes :
   - Dans le menu Modules, sélectionnez **Utilisateurs** > **Favoris**. Pour filtrer les résultats de vos favoris, reportez-vous à la section Filtrer une liste d'utilisateurs.
   - Dans le menu Modules, sélectionnez **Sessions** > **Favoris**. Pour filtrer les résultats de vos favoris, reportez-vous à la section Filtrer une liste de sessions.

Utiliser le module d'analyse

Obtenez des informations regroupées et sur un seul utilisateur en temps réel.

Le module d'analyse affiche les données techniques, géographiques, événementielles, de rétention des utilisateurs et d'utilisation de l'application dans plusieurs types de visualisation. Les KPI s'affichent selon la plateforme, la version de l'application et la plage de date sélectionnées. Pour certaines visualisations, vous pouvez choisir d'afficher des vues de données quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles.



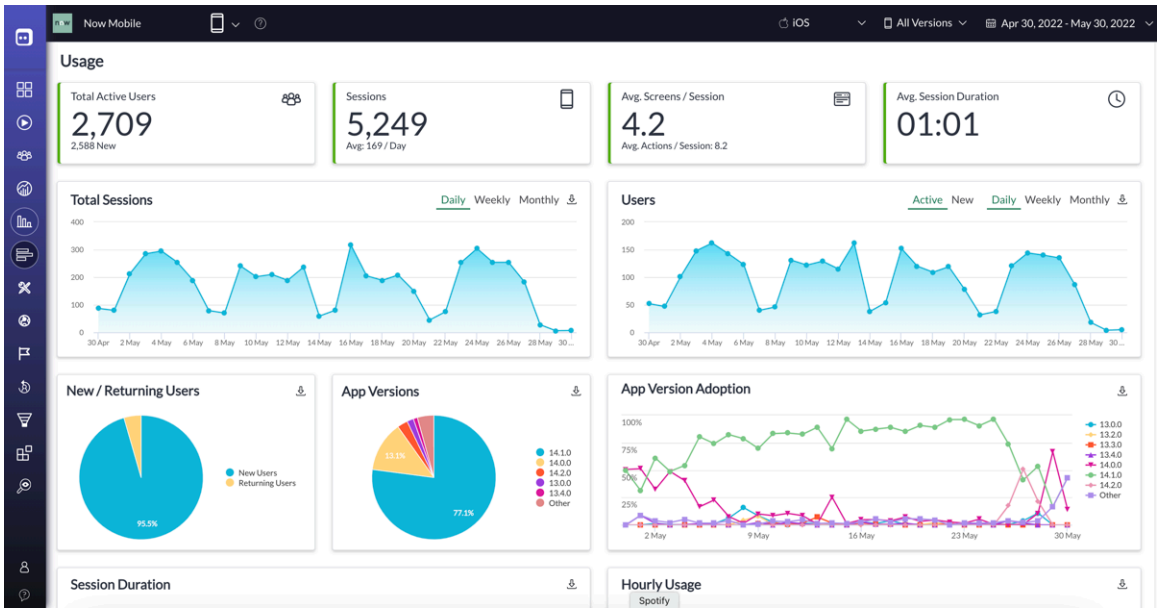
Utilisation de l'application

Pour vous donner une vue de l'adoption par les utilisateurs, consultez des analyses telles que le nombre total d'utilisateurs de votre site ou de votre application, le nombre moyen de sessions ouvertes quotidiennement et la durée moyenne des sessions.

Accédez à la **Analyse** > **Utilisation** pour afficher une vue d'ensemble des KPI d'utilisation. Vous pouvez indiquer la plupart des visualisations pour voir des détails brefs et pertinents tels que la date des sessions, le nombre et le pourcentage d'utilisateurs, et le numéro de version de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



KPI d'utilisation de l'application

KPI	Description
Nombre total d'utilisateurs actifs	Nombre total d'utilisateurs, y compris les nouveaux utilisateurs, dont la première session a eu lieu au cours de la période spécifiée.
Sessions	Nombre total de sessions qui ont eu lieu et nombre moyen de séances par jour.
Nombre moyen d'écrans/de sessions	Nombre moyen de pages ou d'écrans consultés et d'actions effectuées par session.
Délai Durée de la session	Temps moyen passé au cours des sessions pour tous les utilisateurs.
Nombre total de sessions	Nombre total de sessions effectuées de façon quotidienne, hebdomadaire et mensuelle.
Utilisateurs	Nombre total d'utilisateurs nouveaux et actifs quotidiens, hebdomadaires et mensuels.
Nouveaux utilisateurs / Utilisateurs existants	Pourcentage d'utilisateurs dont la première session s'est produite au cours de la période spécifiée et pourcentage de ceux qui ont ensuite démarré une deuxième session.
Versions des applications	Versions d'applications installées par les utilisateurs pour la plateforme sélectionnée.
Adoption de la version de l'application	Affiche la segmentation de session entre les différentes versions de l'application. Par exemple, si une nouvelle version d'application a été publiée la veille et affiche aujourd'hui 10 % de toutes les sessions d'application, l'adoption actuelle de la nouvelle version d'application est de 10 %.
Durée de la session	Pourcentages de sessions segmentées par leur longueur/durée.
Utilisation horaire	Nombre moyen de lancements d'applications qui ont eu lieu à une heure spécifique de la journée, tous les jours.

Traduction automatique

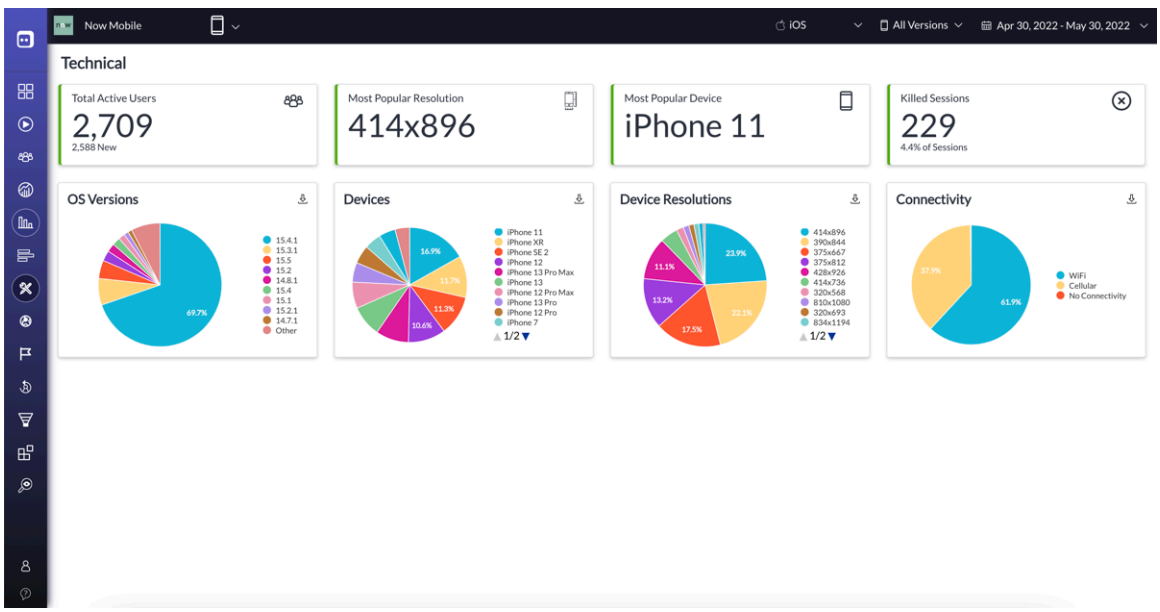
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyse technique

Consultez des analyses telles que le système d'exploitation, l'appareil et les données de résolution pour les utilisateurs.

Les analyses techniques montrent des données telles que le nombre d'utilisateurs qui utilisent un système d'exploitation spécifique ou un appareil particulier, et le nombre d'utilisateurs se servant de l'application avec une certaine résolution, ou qui accèdent à l'application lorsqu'ils sont connectés par Wi-Fi.

Mettez en avant certaines visualisations pour voir des pourcentages ou des chiffres supplémentaires.



KPI techniques

KPI	Description
Nombre total d'utilisateurs actifs	Nombre total d'utilisateurs, y compris les nouveaux utilisateurs, dont la première session a eu lieu au cours de la période spécifiée.
Résolution la plus populaire	Résolution la plus fréquemment définie sur les appareils des utilisateurs lors de sessions.
Appareil le plus populaire	Appareil le plus couramment utilisé pendant les sessions.
Sessions arrêtées	Nombre de sessions qui ont été arrêtées par des utilisateurs et pourcentage de sessions arrêtées sur toutes les sessions ouvertes.
Versions de SE	Versions de système d'exploitation sur lesquelles les utilisateurs ont effectué des sessions.
Équipements	Les équipements mobiles sur lesquels les utilisateurs ont effectué des sessions.
Résolutions de périphériques	Résolution définie sur les appareils des utilisateurs lors de sessions.
Connectivité	Méthodes réseau par lesquelles les utilisateurs ont accédé à Internet pour des sessions.

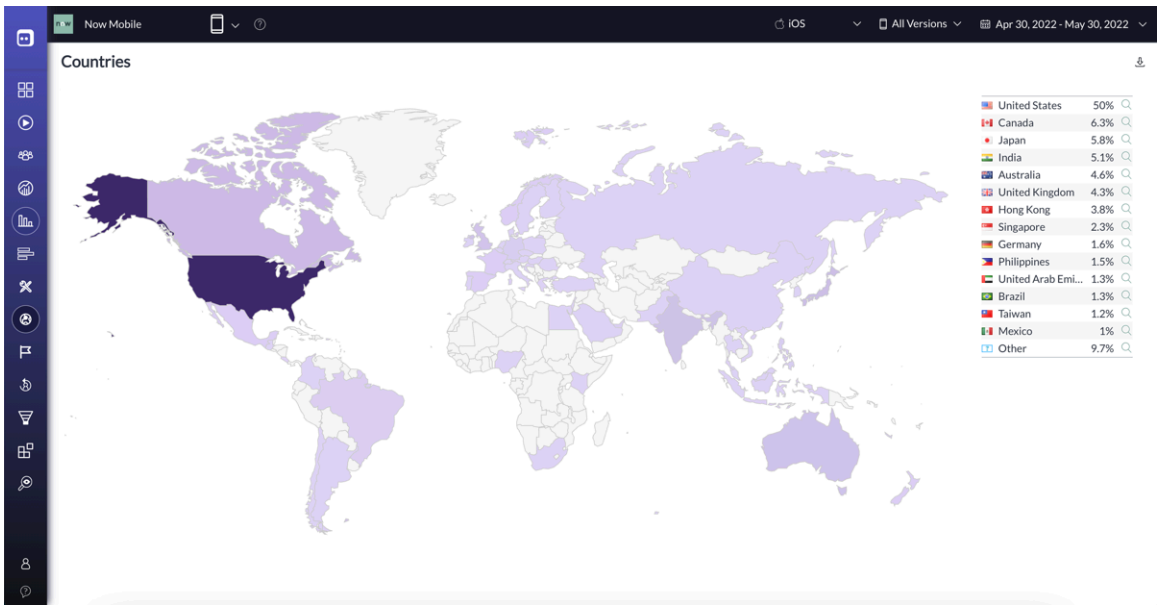
Analyse géographique

Consultez les régions, pays et États d'où les utilisateurs Mobile ont accédé à votre application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez à la **Analyse** > **Géographique** pour afficher l'utilisation d'une application par pays.



Pour analyser la répartition par province, État ou territoire d'un pays, cliquez sur le nom du pays dans la carte ou dans la liste de panneaux.

« Autre » indique que le pays d'où les utilisateurs ont effectué des sessions est inconnu.

Cliquez sur l'icône d'agrandissement en regard d'un pays répertorié pour accéder à une liste filtrée des sessions du pays.

Events

Affichez les occurrences d'événements d'analyse utilisateur pour vous aider à analyser les étapes principales de vos processus business.

Avant de commencer

Rôle requis : user

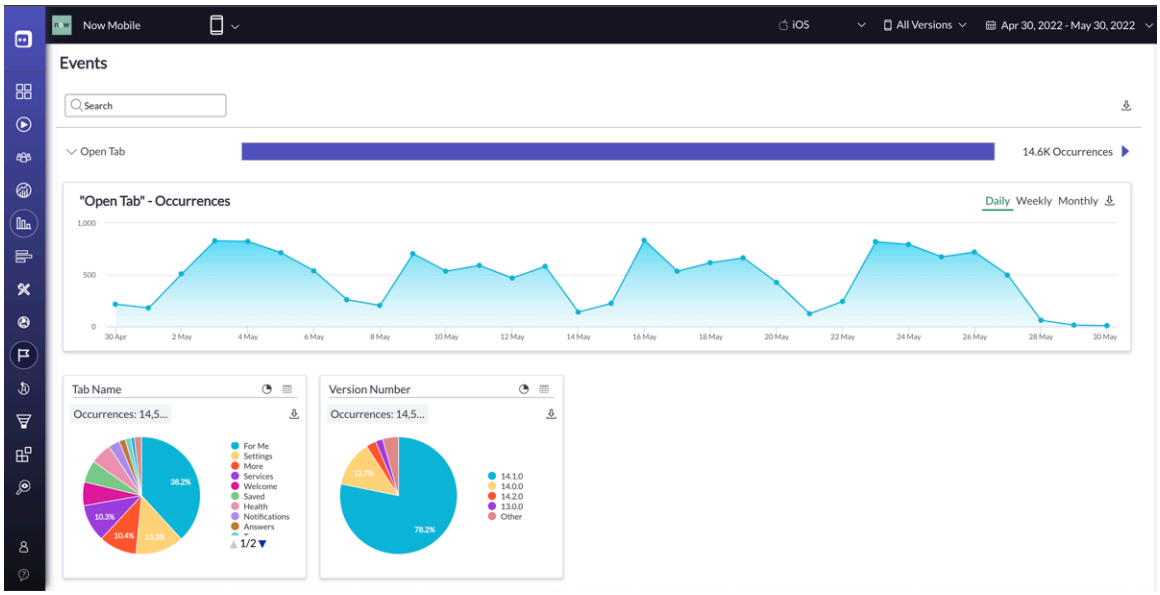
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Analyse de l'expérience utilisateur détecte automatiquement tous les écrans, gestes et actions de l'utilisateur dans votre application, ce qui vous fait gagner du temps et améliore votre flux de travail. Vous pouvez afficher les occurrences d'événements déclenchés par l'utilisateur, tels que la sélection du menu, l'activation d'un bouton et le balayage.

Vous pouvez afficher une vue de graphique à secteurs ou une vue de table en sélectionnant l'une de ces options de

Traduction automatique

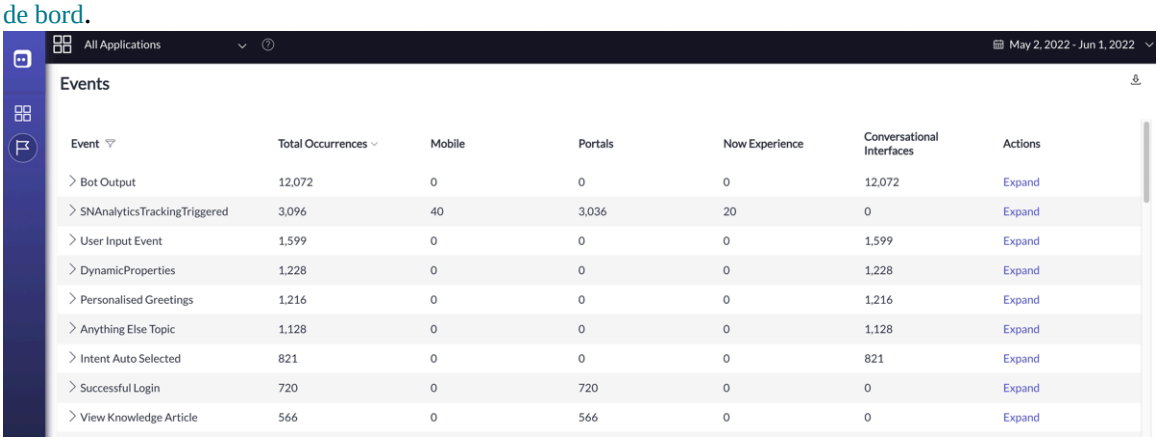
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Les propriétés d'événement affichant des « données échantillonnées » sont des analyses de répartition basées uniquement sur les 10 000 enregistrements les plus récents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse** > **Events**.
2. Suivez l'une de ces options :
   - Rechercher un événement :
     a. Dans le champ de recherche, saisissez le nom de l'événement pour appliquer un filtre dans la liste des événements, ou faites défiler pour rechercher la liste des événements.
     b. Cliquez sur l'icône flèche vers la droite ( ) en regard de l'événement que vous souhaitez voir.
     c. Cliquez sur l'icône de la liste des sessions ( ) en regard de l'événement pour afficher des occurrences similaires dans la liste des sessions.
   - Affichez les événements dans toutes les applications :
     - Cliquez sur **Toutes les applications** dans la liste Applications Web et Mobile du tableau de bord.

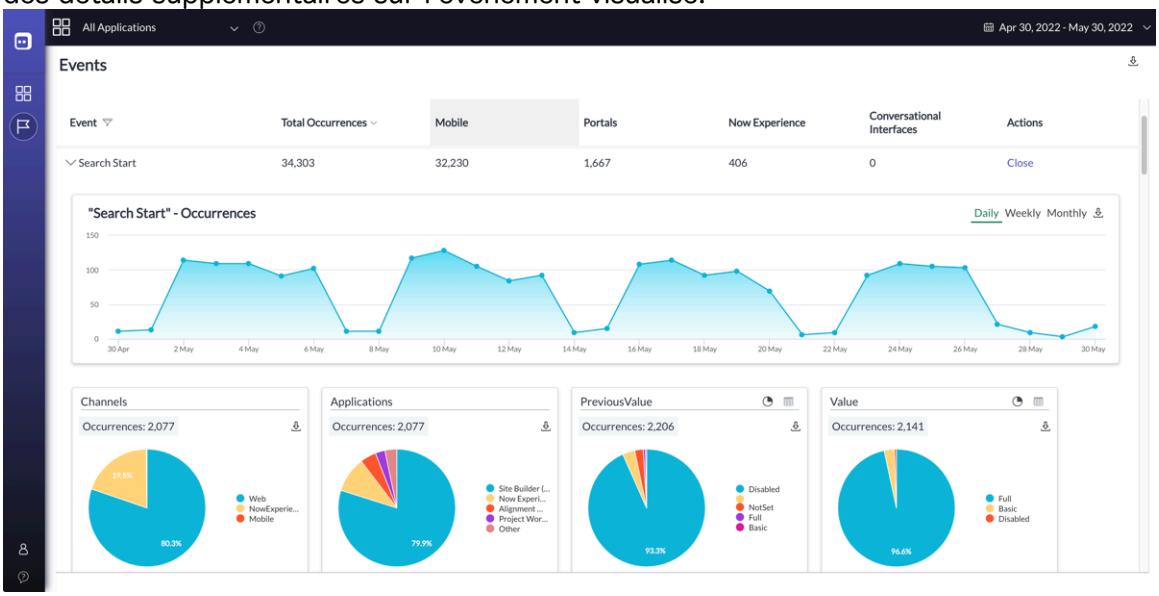


Event	Total Occurrences	Mobile	Portals	Now Experience	Conversational Interfaces	Actions
Bot Output	12,072	0	0	0	12,072	Expand
SNAnalyticsTrackingTriggered	3,096	40	3,036	20	0	Expand
User Input Event	1,599	0	0	0	1,599	Expand
DynamicProperties	1,228	0	0	0	1,228	Expand
Personalised Greetings	1,216	0	0	0	1,216	Expand
Anything Else Topic	1,128	0	0	0	1,128	Expand
Intent Auto Selected	821	0	0	0	821	Expand
Successful Login	720	0	720	0	0	Expand
View Knowledge Article	566	0	566	0	0	Expand

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sous **Actions** pour un événement sélectionné, sélectionnez Développer pour afficher des détails supplémentaires sur l'événement visualisé.



KPI des événements d'analyse d'utilisateur

Ces KPI d'événements sont suivis pour les plateformes Web et mobiles.

KPI d'événements

KPI	Journaux des événements dans les cas suivants :
Lancement externe de l'application	L'utilisateur lance l'application à partir d'une notification ou d'un lien profond.
Connexion de l'utilisateur	L'utilisateur se connecte avec succès.
Ouvrir une application/ALP	L'utilisateur appuie sur ALP/l'écran.
Ouvrir un applet	L'utilisateur ouvre un applet.
Activation de la recherche vocale	L'utilisateur appuie sur l'icône Microphone.
Activation du contact de l'assistance	L'utilisateur appuie sur l'icône Contacter l'assistance informatique
Action de champ	L'utilisateur appuie sur un bouton, comme **Appel** ou **E-mail**.
Démarrage de la recherche	La recherche d'actions démarre.
Recherche terminée	La recherche d'actions se termine. La durée est calculée en millisecondes.

Rétention des utilisateurs

Les rapports de rétention des utilisateurs peuvent vous aider à comprendre si votre application répond aux besoins et aux attentes des utilisateurs, et vous permettent de mesurer l'impact des efforts d'optimisation de votre application sur la rétention.

Avant de commencer

Rôle requis : analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

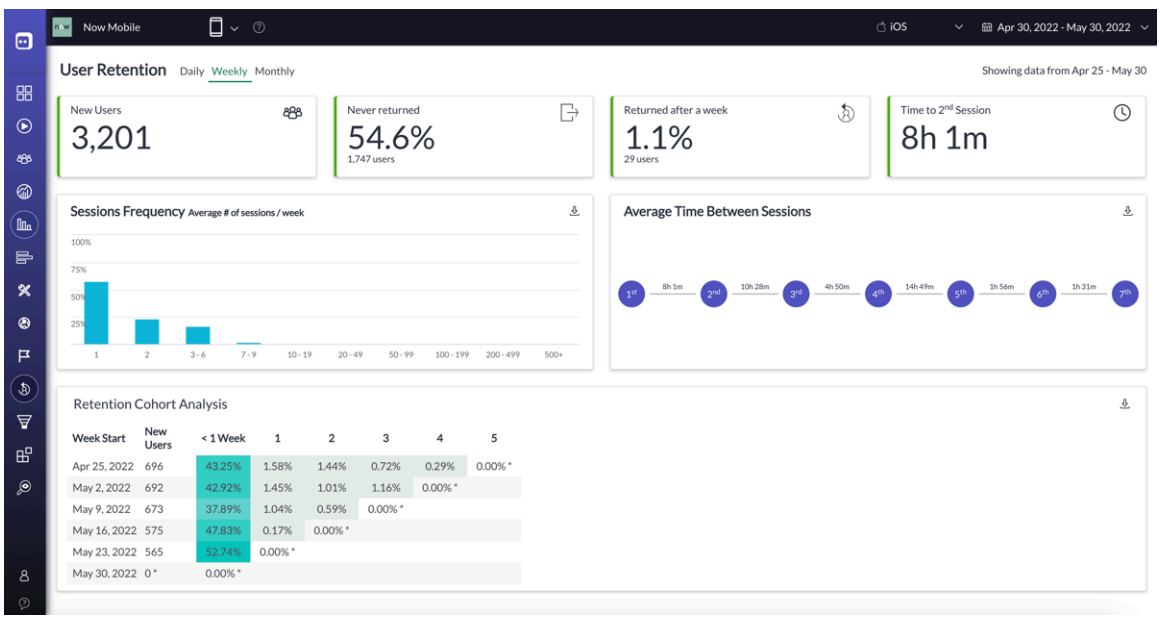
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Consultez des données telles que le nombre de nouveaux utilisateurs, le nombre d'utilisateurs qui ne sont jamais revenus et le nombre d'utilisateurs revenus le lendemain. Les données de rétention des utilisateurs vous montrent également la fréquence des sessions d'utilisateur et le temps moyen entre les sessions selon une certaine catégorie de temps. L'analyse de la rétention des utilisateurs peut vous aider, par exemple :

- Utilisez l'analyse de cohorte pour identifier un mois, une semaine ou un jour avec une faible rétention.
- Comparez l'analyse de la rétention entre les versions et les appareils.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse** > **Rétention**.
2. Sélectionnez si vous souhaitez afficher ou non des renseignements **quotidiens**, **hebdomadaires** ou **mensuels**.

KPI de rétention

KPI	Description
Nouveaux utilisateurs	Nombre de nouveaux utilisateurs dans la catégorie de temps spécifiée.
Jamais revenus	Pourcentage et nombre d'utilisateurs qui n'ont jamais réutilisé l'application après leur session initiale.
Revenus après un jour/une semaine/un mois	Pourcentage et nombre d'utilisateurs qui ont utilisé l'application la semaine suivant leur session initiale.
Temps jusqu'à la deuxième session	Intervalle de temps moyen entre la première et la deuxième session.
Fréquence des sessions	Mesure le nombre moyen de sessions dans la catégorie de temps sélectionnée (quotidienne/ hebdomadaire/mensuelle). Par exemple, 25 % des utilisateurs ont utilisé l'application deux fois par jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

KPI	Description
Délai moyen entre les sessions	Temps moyen entre la session initiale et les suivantes.
Analyse de cohorte de la rétention	Affiche le nombre de nouveaux utilisateurs qui ont commencé à utiliser l'application au cours d'une catégorie de temps spécifiée, ainsi que le nombre d'utilisateurs qui sont revenus sur l'application au cours d'une semaine ultérieure.

Analyse d'interface utilisateur

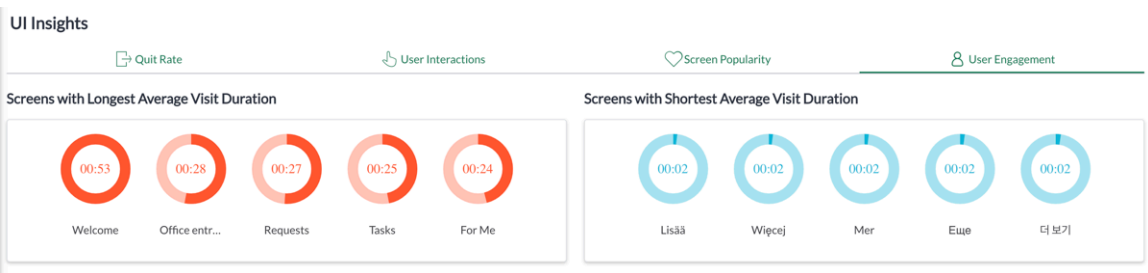
Consultez des renseignements sur l'interface utilisateur de votre application Mobile et sur l'interaction des utilisateurs avec elle. Les analyses telles que les écrans les plus populaires et le pourcentage d'utilisateurs qui quittent l'écran peuvent vous aider à comprendre la progression des utilisateurs ou dans quelles circonstances ils peuvent rencontrer des problèmes sur un écran.

Remarque :
Si **l'option Toutes les plateformes** est sélectionnée, cette fonctionnalité n'est pas disponible. Sélectionnez une plateforme d'appareil individuelle pour afficher ces renseignements.

Pour afficher les aperçus de l'interface utilisateur de votre application, accédez à **Analyse d'interface utilisateur** et le module pour lequel vous souhaitez consulter les aperçus.

Aperçus de l'interface utilisateur

Le module Insights pour UI Analysis sur le Analyse de l'expérience utilisateur tableau de bord affiche une vue d'ensemble par onglets des KPI d'écran.



Vous pouvez cliquer sur une image d'écran sur l'un des onglets suivants pour naviguer vers d'autres analyses pour l'écran.

Onglets Aperçus de l'interface utilisateur

Onglet	Description
Taux d'abandon	**Écrans avec le taux d'abandon le plus élevé** : affiche les écrans que les utilisateurs quittent le plus, ce qui est mesuré selon le nombre total de sessions se terminant dans l'écran par rapport au nombre total d'abandons de l'application.
Interactions de l'utilisateur	**Écrans avec la plupart des interactions de l'utilisateur** : affiche les écrans avec lesquels les utilisateurs interagissent le plus, ce qui est mesuré selon le nombre de gestes, par exemple, des appuis ou des balayages, effectués sur un écran par rapport au nombre total de gestes effectués par tous les utilisateurs de l'application.

Traduction automatique

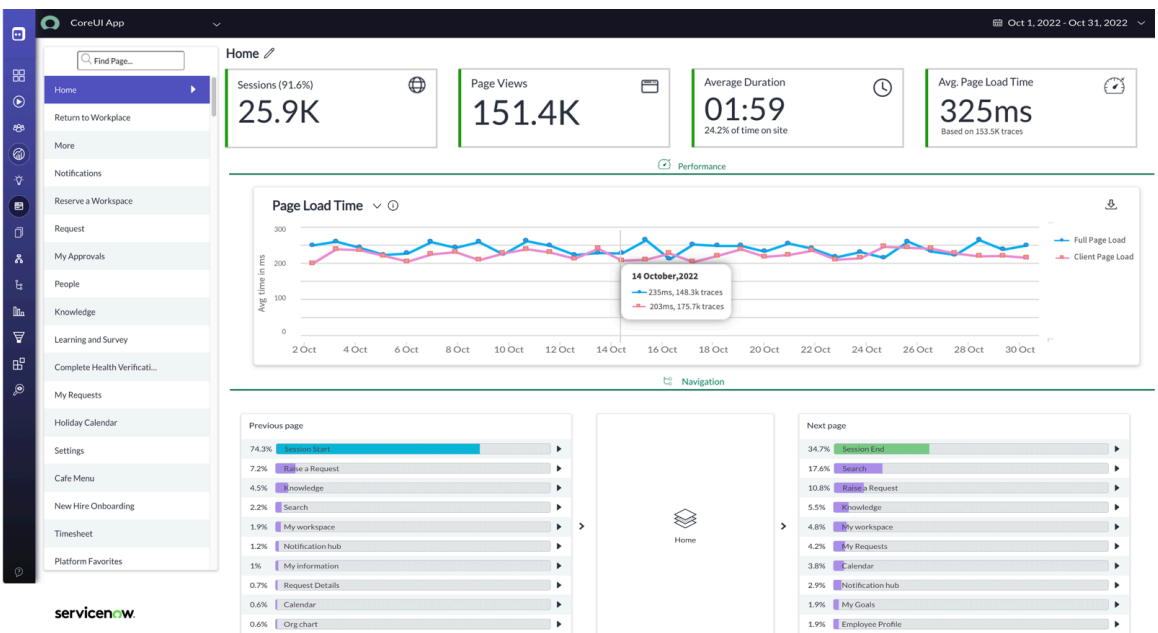
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets Aperçus de l'interface utilisateur (suite)

Onglet	Description
Popularité de l'écran	**Écrans les plus/moins vus** : affiche les écrans avec les taux de vue les plus élevés et les plus bas, mesurés selon le nombre de sessions qui contiennent l'écran par rapport au nombre total de sessions de l'application.
Engagement de l'utilisateur	**Écrans avec la durée de visite la plus longue/la plus courte** : affiche les écrans avec les durées de visite les plus longues et les plus courtes, ainsi que les durées de visite moyennes dans les écrans.
Problèmes d'utilisation	• **Écrans avec des gestes inefficaces** : affiche les écrans avec les gestes les plus inefficaces, par exemple, les écrans qui n'ont pas répondu aux gestes de l'utilisateur. Ce phénomène est mesuré selon le nombre de gestes inefficaces par rapport au nombre total de gestes exécutés sur l'écran par tous les utilisateurs. • **Écrans avec lenteurs sur la première action** : affiche les écrans dont la première action prend le plus de temps en montrant la durée moyenne entre la première apparition à l'écran et le premier geste effectué. Ces phénomènes peuvent afficher des écrans qui sont déroutants pour les utilisateurs.

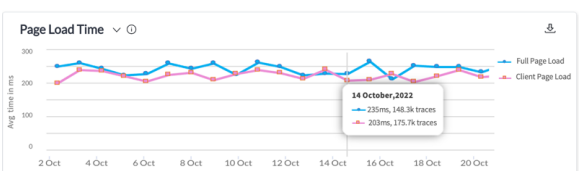
Pages Web

Le module Pages pour l'analyse de l'interface utilisateur sur le Analyse de l'expérience utilisateur tableau de bord affiche des analyses spécifiques aux pages de l'interface utilisateur Web. Affichez les détails de l'action, des performances et de la navigation de l'utilisateur pour chaque page Web.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
Nom de la page	Nom de la page sélectionnée. Pour modifier le nom d'une page, cliquez sur l'icône de modification .
Sessions	Affiche le nombre de sessions contenues sur la page spécifiée. Si une page a été ouverte plus d'une fois au cours d'une session, elle n'est comptabilisée qu'une seule fois.
Durée moyenne	Affiche le temps moyen passé sur la page. En outre, le pourcentage de temps passé sur la page par rapport au temps moyen passé dans l'application pendant les sessions.
Temps moyen de chargement de la page	Affiche le temps moyen nécessaire au chargement de la page, en fonction du nombre de vues de la page.
Graphique de performances	Affiche la tendance des performances quotidiennes des types de trace sélectionnés dans une représentation graphique. Dans la flèche de menu, sélectionnez l'un des types de trace suivants : Heure du client, Heure du réseau, Heure du serveur et Durée de chargement de la page. Lorsque les données nécessaires sont disponibles, le graphique de performances pour le type de trace sélectionné affiche les lignes de tendance pour le chargement complet de la page et le chargement de la page client. • Chargement complet de la page : temps nécessaire au rendu de la page en téléchargeant à nouveau l'intégralité du document Web. • Chargement de la page client : temps nécessaire pour afficher la page en téléchargeant uniquement le nouveau contenu net. Par exemple, le routage côté client. 
Durée de chargement de la page	Délai global de livraison de la page en soustrayant le temps auquel l'utilisateur demande la page à partir du moment où la page est entièrement affichée dans le navigateur.
Heure du serveur	Temps nécessaire au serveur pour traiter la transaction.
Délai réseau	Temps nécessaire au réseau pour traiter la demande. Calculé en soustrayant le temps de la requête de l'utilisateur du moment où la page commence à se charger dans le navigateur, puis en soustrayant le temps de traitement du serveur.
Délai du client	Temps nécessaire au navigateur pour livrer la page en soustrayant le temps pendant lequel la page est entièrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	rendue du moment où la page commence à se charger dans le navigateur.
Navigation	
Page précédente	Affiche les premières pages à partir desquelles les utilisateurs sont arrivés à la page sélectionnée. En outre, le pourcentage de sessions arrivant de chaque page par rapport au nombre total de navigations vers celle-ci. Des actions rares peuvent être omises.
Page suivante	Affiche les premières pages auxquelles les utilisateurs sont arrivés à partir de la page sélectionnée. En outre, le pourcentage de sessions de navigation vers chaque page par rapport au nombre total de navigations à partir de celle-ci.

Afficher l'analyse des pages Web

Consultez les actions de l'utilisateur, les performances et les analyses de navigation pour chaque page.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

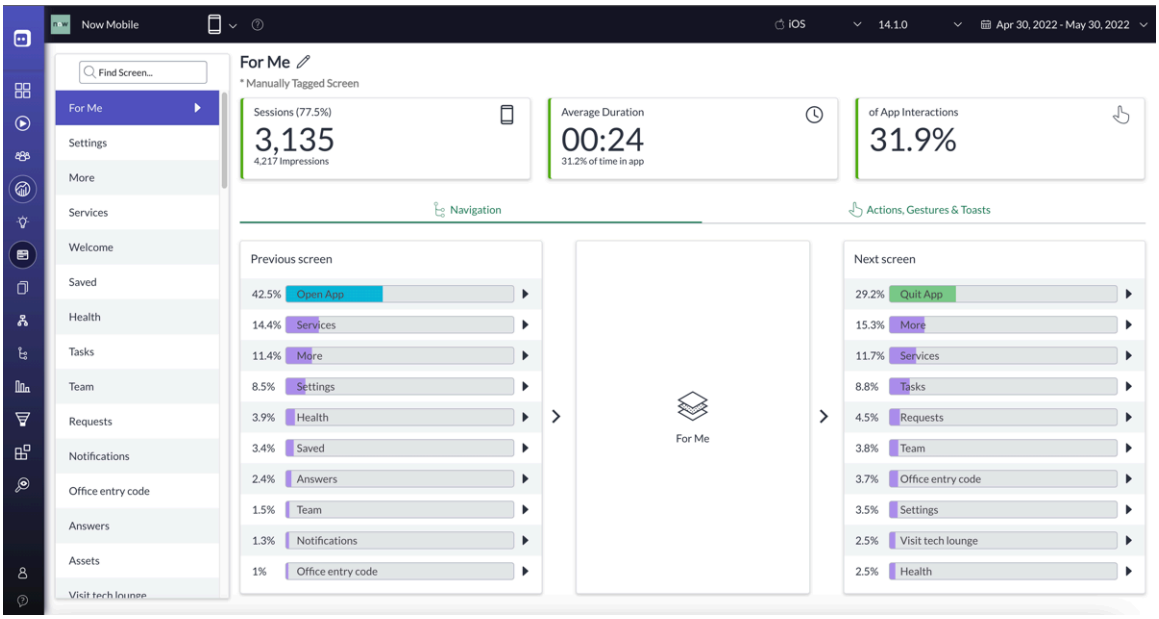
1. Accédez à la **Tous** > **Analyse d'interface utilisateur** > **Pages**.
2. Faites défiler la liste des pages ou saisissez du texte dans le champ **de recherche** pour localiser et sélectionner une page.

Écrans de l'application mobile

Le module Écrans affiche des analyses spécifiques aux écrans de votre application Mobile. Affichez les détails de l'action utilisateur et de la navigation pour chaque écran de l'application mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Élément	Description
Pseudonyme	Nom de l'écran sélectionné. Pour modifier le nom d'un écran, cliquez sur l'icône de modification .
Sessions	Affiche le nombre de sessions qui contenaient l'écran et le nombre d'impressions. Si un écran a été ouvert plusieurs fois au cours d'une session, il n'est comptabilisé qu'une seule fois.
Durée moyenne	Affiche le temps moyen passé à l'écran. Il s'agit également du pourcentage de temps passé à l'écran par rapport au temps moyen passé dans l'application pendant les sessions.
% d'interactions avec l'application	Affiche le taux d'interaction relatif pour l'écran en mesurant le nombre de gestes exécutés.
Actions, gestes et toasts	
Principales actions des utilisateurs	• % d'occurrences • % de sessions • Moyenne / Session
Gestes	Ratio des gestes des utilisateurs par écran et pourcentage de gestes inefficaces.
Fusionner des actions	Vous permet de fusionner des actions.
Navigation	
Écran précédent	Affiche les écrans principaux à partir desquels les utilisateurs sont arrivés à l'écran sélectionné, ainsi que le pourcentage de sessions arrivant à partir de chaque écran par rapport au nombre total de navigations vers celui-ci. Des actions rares peuvent être omises.
Écran suivant	Affiche les écrans principaux auxquels les utilisateurs ont accédé à partir de l'écran sélectionné, ainsi que le pourcentage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	de sessions de navigation vers chaque écran par rapport au nombre total de navigations à partir de celui-ci.

Le cas échéant, vous pouvez afficher des sessions qui contenaient un écran spécifique.

Cliquez sur l'icône de la liste Sessions pour afficher ces sessions à partir de la liste Sessions.

Afficher l'analyse de l'écran de l'application mobile

Consultez les actions, les gestes et les analyses de navigation de l'utilisateur pour chaque écran.

Avant de commencer

Rôle requis : user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse d'interface utilisateur** > **Écrans**.
2. Faites défiler la liste des écrans ou saisissez du texte dans le champ **de recherche** pour localiser et sélectionner un écran.

Fusionner des actions d'écran

Fusionnez deux actions ou plus pour suivre un écran.

Avant de commencer

Rôle requis : analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fusion des actions s'applique uniquement aux nouvelles sessions et ne modifie pas les données existantes.

Remarque :
Une fois qu'une fusion est effectuée, l'action ne peut pas être annulée.

Procédure

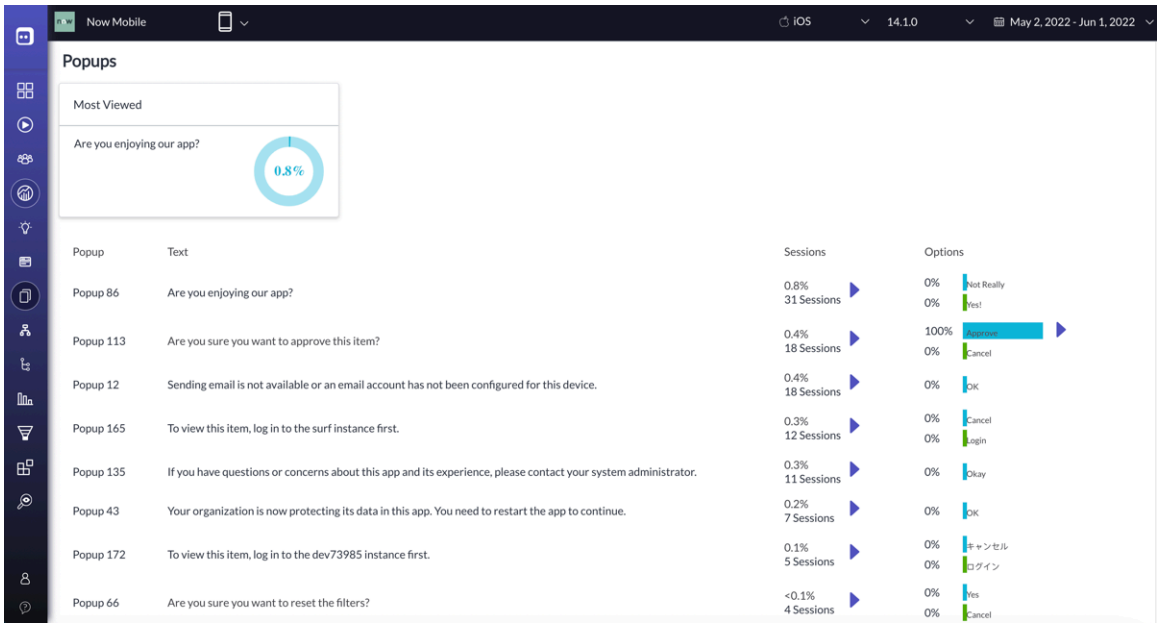
1. Accédez à la **Tous** > **Analyse d'interface utilisateur** > **Écrans**.
2. Recherchez et sélectionnez l'écran contenant les actions que vous souhaitez fusionner.
3. Cliquez sur l'icône de fusion ( ) située en regard de la première action que vous souhaitez fusionner.
4. Cochez la case en regard de la deuxième action que vous souhaitez fusionner.
5. Cliquez sur **Appliquer**, après avoir sélectionné toutes les actions que vous souhaitez fusionner pour un écran.
   Les actions fusionnées sont répertoriées sous le nom de la première action répertoriée.

Fenêtres contextuelles

Affichez les sessions des utilisateurs de l'application Mobile qui voient une fenêtre contextuelle spécifique. L'analyse des fenêtres contextuelles vous aide à identifier facilement les bogues et les erreurs que les utilisateurs rencontrent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Éléments des écrans de fenêtres contextuelles

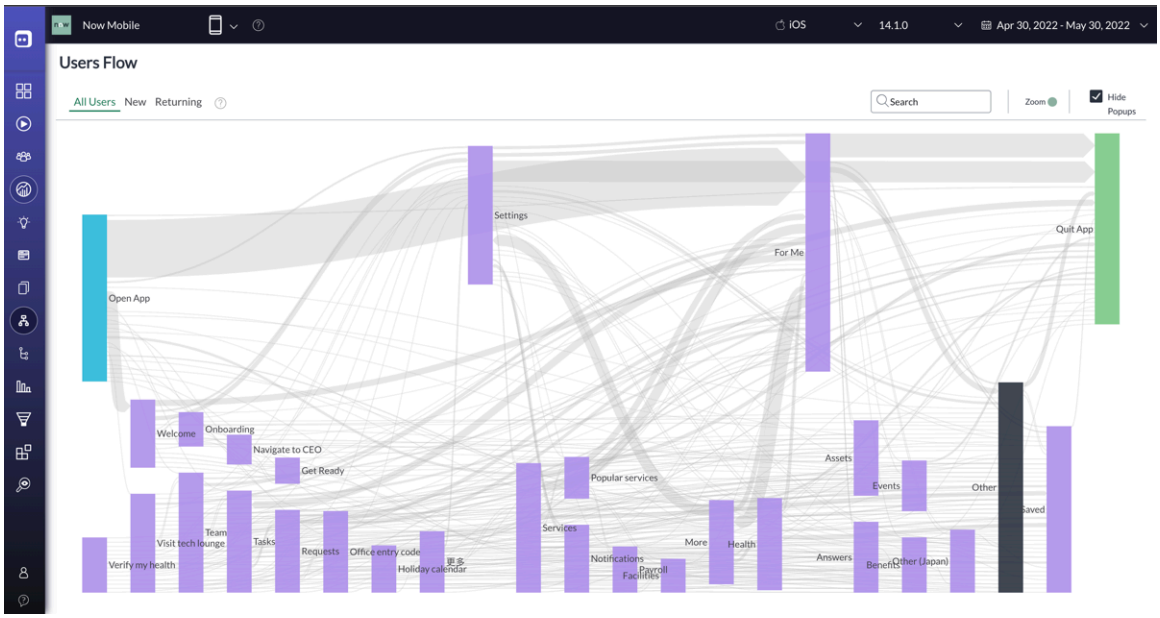
Élément	Description
Plus consulté	La fenêtre contextuelle la plus consultée dans l'application selon le nombre de vues et le pourcentage sur l'ensemble des vues de toutes les fenêtres contextuelles.
Taux d'abandon le plus élevé	Affiche les écrans que les utilisateurs quittent le plus, ce qui est mesuré selon le nombre total de sessions se terminant dans l'écran par rapport au nombre total d'abandons de l'application.
Fenêtre contextuelle	Nom de la fenêtre contextuelle. Pour renommer une fenêtre contextuelle, pointez sur son nom, puis cliquez sur l'icône de modification pour renommer la fenêtre contextuelle.
Texte	Texte que l'utilisateur lit dans la fenêtre contextuelle.
Sessions	Le pourcentage de sessions dans laquelle la fenêtre contextuelle a été vue. Cliquez sur l'icône Liste de sessions ( ) d'une fenêtre contextuelle sélectionnée pour afficher la liste des sessions qui contiennent la fenêtre contextuelle.
Options	Affiche les options qui ont été présentées à l'utilisateur dans la fenêtre contextuelle. Par exemple, « Confirmer » ou « Annuler ». Cliquez sur l'icône Liste de sessions ( ) pour afficher la liste des sessions filtrées par options pour les options contextuelles sélectionnées.

Flux d'utilisateurs

Découvrez les flux courants et les différents chemins empruntés par les utilisateurs d'applications Web ou mobiles pour avoir une vue d'ensemble plus précise de la façon dont ils parcourent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Un flux d'utilisateurs peut vous aider à comprendre rapidement le parcours de la plupart des utilisateurs entre différents écrans. Un flux affiche les parcours entrants et sortants pour chaque écran et fenêtre contextuelle dans votre application. Grâce aux aperçus sur le flux d'utilisateurs, vous pouvez :

- étudier les écrans problématiques pour comprendre la convivialité de l'écran ou les problèmes de performance ;
- comprendre l'intention de l'utilisateur, par exemple, les différentes tendances entre les nouveaux utilisateurs qui effectuent des recherches liées à l'application au-delà des utilisateurs existants ;
- surveiller régulièrement les modèles de navigation ;
- découvrir les tendances comportementales à travers des facteurs tels que les appareils, la démographie des utilisateurs et les systèmes d'exploitation.

Différences entre le flux d'utilisateurs et le chemin de navigation

Un flux d'utilisateurs affiche le trafic entrant et sortant pour chaque écran de l'application, vous permettant de comprendre les tendances de navigation depuis et vers chaque écran. Dans une visualisation de flux, chaque écran n'apparaît qu'une seule fois. Ces flux permettent de savoir où les utilisateurs naviguent après un écran spécifique.

Un chemin de navigation montre la fréquence des navigations spécifiques et ordonnées dans l'application, vous permettant de voir les chemins les plus courants que les utilisateurs emploient dans l'application. Chaque écran peut apparaître plusieurs fois dans un chemin de navigation. Par exemple : **A** > **B** > **A** > **C**.

Afficher et interagir avec un flux d'utilisateurs

Vous pouvez choisir d'afficher ou non des flux montrant des analyses pour **Tous les utilisateurs**, les **Nouveaux utilisateurs** ou les **Utilisateurs existants** . Le ratio des utilisateurs qui ont visité les écrans s'affiche sous la forme de flux de chemin plus ou moins larges. Pointez vers une ligne de chemin d'un écran pour afficher le pourcentage d'utilisateurs qui ont navigué vers un écran précis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conseils pour visualiser plus facilement un flux

Les conseils suivants peuvent faciliter l'affichage de la visualisation d'un flux. Pour un affichage plus facile :

- Un flux provenant d'un écran particulier : saisissez un nom d'écran dans le champ de recherche et sélectionnez-le dans la liste.
- L'emplacement vers lequel les utilisateurs ont navigué : repositionnez un écran dans un flux en cliquant sur une barre d'écran et en la faisant glisser vers une position désirée.

Vous pouvez ainsi interagir davantage avec un flux d'utilisateurs.

Action	Étape
Masquez ou affichez des fenêtres contextuelles dans la visualisation.	Cochez ou décochez la case **Masquer les fenêtres contextuelles et les menus** pour masquer ou montrer les menus et les fenêtres contextuelles.
Explorez un écran spécifique pour voir le nombre de sessions, d'impressions, les écrans entrants ou sortants qui s'y rapportent.	Pointez vers une barre d'écran à afficher ou cliquez sur un bouton d'activation/de désactivation entrant ou sortant pour mettre en évidence le chemin d'écran correspondant.
Consultez la liste des sessions qui contiennent la navigation.	Placez le pointeur de la souris sur un flux et cliquez sur l'icône **de liste Sessions** .
Affichez la fréquence des navigations spécifiques et ordonnées que la plupart des utilisateurs empruntent.	Pointez vers un écran applicable et cliquez sur l'icône **Afficher les chemins de navigation** .

Chemins de navigation

Les chemins de navigation vous permettent de comprendre et d'isoler rapidement les parcours des utilisateurs via votre application web ou mobile. Évaluez les chemins de navigation les plus et les moins courants que les utilisateurs adoptent et comment vous pouvez les améliorer.

Les chemins de navigation donnent un aperçu des chemins que les utilisateurs adoptent à partir d'un écran racine. Grâce à eux, vous pouvez :

- identifier les parcours des utilisateurs qui montrent la confusion des utilisateurs, par exemple, la navigation entre deux écrans ;
- identifier les parcours critiques qui se terminent prématurément ;
- comprendre l'effet des fenêtres contextuelles sur la navigation des utilisateurs.

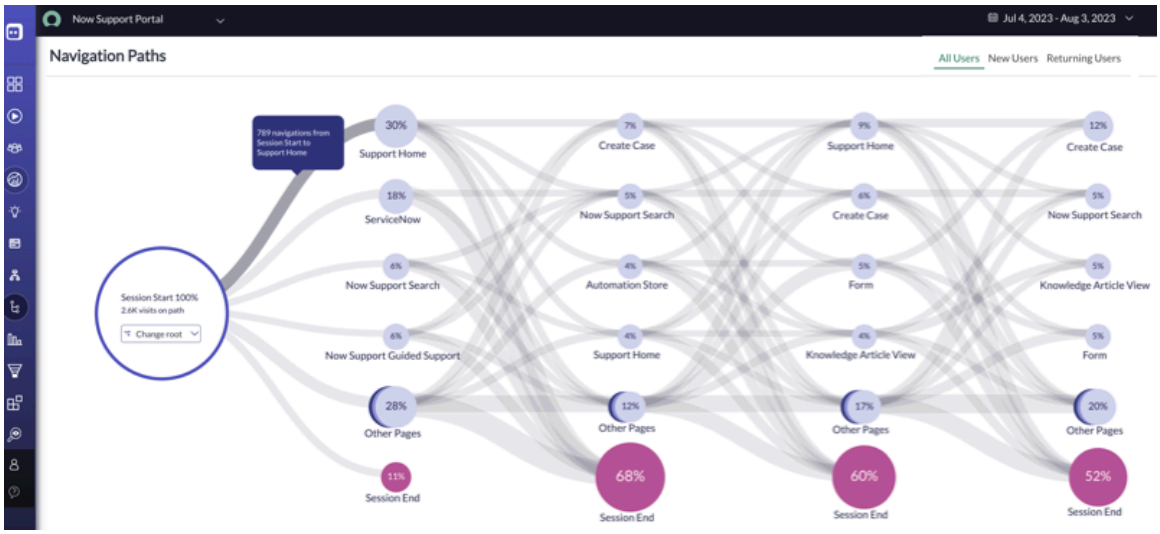
Différences entre le flux d'utilisateurs et le chemin de navigation

Un flux d'utilisateurs affiche le trafic entrant et sortant pour chaque écran de l'application, vous permettant de comprendre les tendances de navigation depuis et vers chaque écran. Dans une visualisation de flux, chaque écran n'apparaît qu'une seule fois. Ces flux permettent de savoir où les utilisateurs naviguent après un écran spécifique.

Un chemin de navigation montre la fréquence des navigations spécifiques et ordonnées dans l'application, vous permettant de voir les chemins les plus courants que les utilisateurs emploient dans l'application. Chaque écran peut apparaître plusieurs fois dans un chemin de navigation. Par exemple : **A** > **B** > **A** > **C**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Afficher et interagir avec un chemin de navigation

L'écran Chemins de navigation affiche une visualisation initiale qui contient des données pour tous les écrans contenus dans votre application. Chaque cercle sur la visualisation représente un niveau de navigation et montre le nombre de navigations de l'écran précédent, jusqu'à cinq niveaux. Vous pouvez choisir d'afficher ou non la visualisation avec des analyses pour **Tous les utilisateurs**, les **Nouveaux utilisateurs** ou les **Utilisateurs existants** .

Les graphiques du bas montrent les agrégations des première et deuxième navigations sur tous les chemins.

Vous pouvez ainsi interagir avec un chemin de navigation.

Action	Étape
Masquez ou affichez des fenêtres contextuelles dans la visualisation.	Cochez ou décochez la case **Masquer les fenêtres contextuelles et les menus** pour masquer ou montrer les menus et les fenêtres contextuelles.
Modifiez l'écran racine pour voir les chemins de navigation à partir de cet écran, indépendamment des navigations précédentes à l'écran.	Modifiez l'écran racine de plusieurs façons : • Pointez sur un écran applicable, puis cliquez sur l'icône **Afficher les chemins de navigation** pour afficher les chemins d'accès de l'écran sélectionné en tant que racine. • Saisissez un nom d'écran dans le champ de recherche et sélectionnez-le dans la liste.
Naviguez vers un écran pour consultez l'analyse d'interface utilisateur.	Pointez vers un écran et cliquez sur son titre.

Créer des rapports de conversion

Vous pouvez afficher et créer des rapports d'analyse basés sur les événements et basés sur l'action pour vous aider à voir avec quelle efficacité les utilisateurs exécutent les étapes et les processus dans votre application Web ou mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si **l'option Toutes les plateformes** est sélectionnée, cette fonctionnalité n'est pas disponible. Sélectionnez une plateforme d'appareil individuelle pour afficher et créer des rapports.

Rapports sur l'entonnoir dans Analyse de l'expérience utilisateur

Les rapports d'entonnoir montrent les taux de conversion et les tendances dans le comportement agrégé des utilisateurs pour découvrir les raisons de la réussite ou de l'échec d'un objectif utilisateur spécifique dans l'application. L'étude d'un entonnoir de conversion peut vous aider à mesurer et à optimiser les taux de conversion des processus pertinents au sein de votre application.

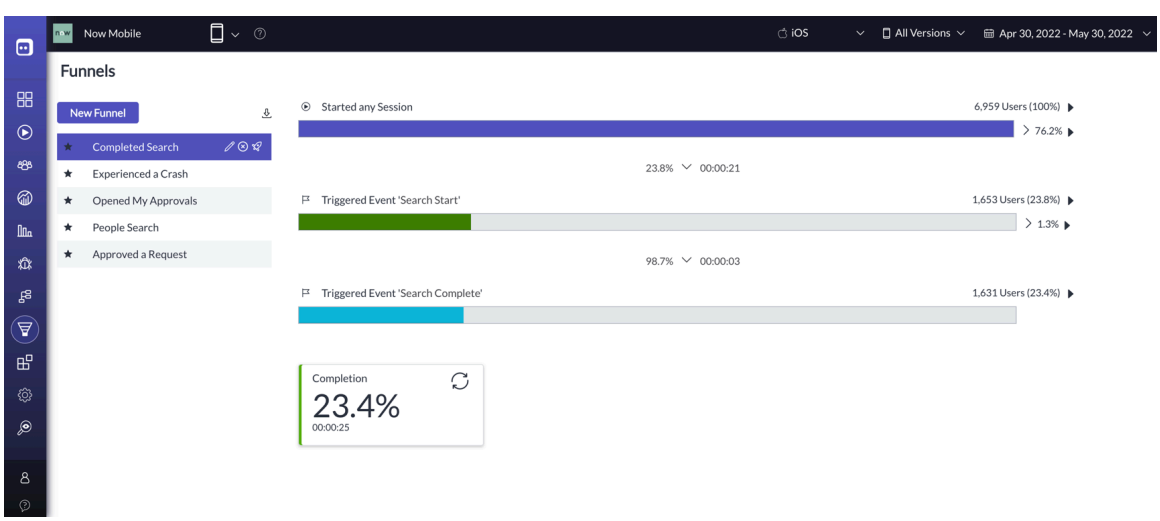
La vidéo explique comment créer et utiliser des rapports en entonnoir.

Cette vidéo vous montre comment créer et utiliser des rapports en entonnoir.

Une analyse d'entonnoir montre le pourcentage d'utilisateurs qui ont accompli une action souhaitée sur un chemin critique dans votre application, comme la finalisation de l'intégration. Vous pouvez également découvrir les raisons pour lesquelles le nombre d'utilisateurs baisse.

Un entonnoir peut inclure diverses actions menant au succès ou à l'échec d'une conversion. Les utilisateurs peuvent adopter plusieurs chemins pour atteindre un objectif. Vous pouvez donc créer plusieurs entonnoirs de conversion pour déterminer quel chemin d'objectif est le plus pertinent et efficace pour les utilisateurs. Pour mesurer les taux de conversion des utilisateurs sur un objectif particulier, trois mesures principales méritent d'être examinées pour vous donner une évaluation de référence de l'efficacité globale de votre entonnoir de conversion :

- le nombre d'utilisateurs qui progressent d'une étape à une autre ;
- les taux de conversion associés ;
- le délai moyen nécessaire aux utilisateurs pour passer d'une étape à une autre.



Créer un rapport d'entonnoir

Affichez les taux de conversion et les tendances du comportement agrégé des utilisateurs pour découvrir les raisons du succès ou de l'échec de l'objectif d'un utilisateur spécifique dans l'application. L'étude d'un entonnoir de conversion peut vous aider à mesurer et à optimiser les taux de conversion des processus pertinents au sein de votre application.

Avant de commencer

Rôle requis : analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse de l'expérience utilisateur** > **Tableau de bord** et sélectionnez une application.
2. Dans le tableau de bord, sélectionnez l'icône d'entonnoir ( ), puis **sélectionnez Créer votre premier entonnoir** ou **votre nouvel entonnoir**.
3. Saisissez un nom pour le processus pertinent que vous souhaitez mesurer.
4. Choisissez la durée des sessions que vous souhaitez inclure, puis sélectionnez **Suivant**.

Option	Description
Maintenant	Le rapport commence à recueillir des données dès son enregis–trement.
Il y a 1 semaine	Rapports sur les données sept jours avant la date actuelle. Inclut les données générées à 12H00 GMT de la date.
Il y a 1 mois	Rapports sur les données 30 jours avant la date actuelle. Inclut les données générées à 12H00 GMT de la date.
Il y a 3 mois	Rapports sur les données 90 jours avant la date actuelle. Inclut les données générées à 12H00 GMT de la date.
Date d'origine	Cette option est disponible lors de l'édition d'un rapport existant. Rapports sur les données à compter de la date d'origine du rap–port.

5. Parmi les options **Type d'étape**, sélectionnez les étapes que vous souhaitez mesurer, ainsi que les écrans, les événements ou les actions le cas échéant.

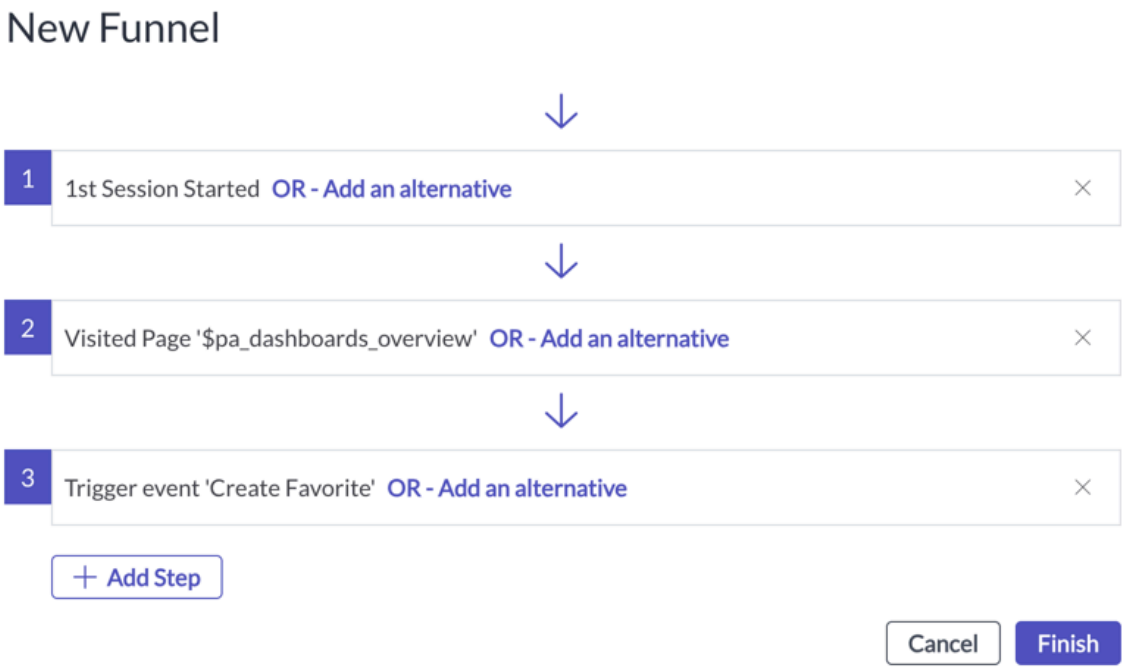
Option	Description
Déclencheur d'événe-ment	Sélectionnez les KPI des événements d'analyse d'utilisateur à mesurer. Pour faire correspondre un événement sélectionné selon une certaine propriété, cliquez sur **Correspondance par propriété**, sélectionnez une propriété dans la liste déroulante et saisissez une valeur pour la propriété.
Action de l'écran	Sélectionnez un écran et un type d'action applicable.
Vue d'écran	Sélectionnez un écran.
Début de session (1ère)	Sélectionnez cette option pour mesurer les premières sessions d'utilisateurs.
Début de session (toutes)	Sélectionnez cette option pour mesurer toutes les sessions d'utilisateurs.

6. Choisissez un **nom d'événement** et sélectionnez **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Le cas échéant, ajoutez un autre type d'étape que les utilisateurs peuvent choisir à ce moment-là dans le chemin.
8. Sélectionnez des étapes supplémentaires à ajouter à l'entonnoir.



9. Sélectionnez **Finish** (Terminer).

Modifier un entonnoir

Modifiez les données d'entonnoir à collecter ou les étapes à inclure dans votre analyse.

Avant de commencer

Rôle requis : analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Procédure

1. Dans le module **Entonnoirs** , sélectionnez dans la liste existante d'entonnoirs l'entonnoir à modifier.
2. Sélectionnez l'icône de modification .
3. Modifiez le nom de l'entonnoir, les délais des sessions à inclure et modifiez ou ajoutez des étapes le cas échéant.
4. Sélectionnez **Terminer** pour mettre à jour la configuration de l'entonnoir.

Supprimer un entonnoir

Supprimez facilement un entonnoir.

Avant de commencer

Rôle requis : analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le module **Entonnoirs** , sélectionnez l'entonnoir existant que vous souhaitez supprimer pour le mettre en surbrillance dans la liste des entonnoirs.
2. Sélectionnez l'icône de suppression pour supprimer l'entonnoir.
3. Confirmez que vous souhaitez supprimer l'entonnoir en sélectionnant **OK**.

Comment Analyse de l'expérience utilisateur fait correspondre les entonnoirs

Découvrez comment Analyse de l'expérience utilisateur fait correspondre des séquences de pages dont vous anticipez la consultation par les utilisateurs avant qu'ils n'atteignent leur objectif.

Analyse de l'expérience utilisateur base la correspondance d'entonnoir sur des utilisateurs uniques, et non sur des sessions, de sorte que les étapes peuvent être appariées entre les sessions. Par exemple, un utilisateur peut démarrer la première étape d'un entonnoir lors de sa première session et poursuivre l'étape suivante lors d'une autre session. Les utilisateurs ne sont comptés qu'une seule fois pour une plage de temps sélectionnée et la réalisation des étapes n'est comptée qu'une fois par utilisateur.

Un entonnoir mesure les utilisateurs qui terminent une étape d'entonnoir dans les 30 jours, de sorte qu'un utilisateur peut effectuer l'étape #2 le 1er janvier, puis l'étape #3 le 30 janvier, pour être compté.

Les étapes des entonnoirs sont mises en correspondance de manière libre. Les utilisateurs peuvent effectuer d'autres étapes entre les étapes qui définissent l'entonnoir. Par exemple :

Pour l'entonnoir A > B > C :

- A > B > C sont mis en correspondance.
- A > B > D > C sont également mis en correspondance, D pouvant représenter n'importe quelle action de l'utilisateur.
- A > B > E ne sont pas mis en correspondance : l'utilisateur est considéré comme n'ayant effectué que l'étape B.

En cas de correspondance d'étapes dupliquées, l'analyse de l'entonnoir sélectionne la première occurrence qui progresse dans l'entonnoir et ignore les occurrences dupliquées. Par exemple, pour l'entonnoir A > B > C : si un utilisateur effectue A > B > B > C, le deuxième B est ignoré.

Lors de la sélection d'une plage de temps, l'analyse n'affiche que les utilisateurs qui réalisent l'ensemble de l'entonnoir dans la plage de temps donnée. Si un utilisateur démarre la première étape avant ou après la plage de temps sélectionnée, il n'est pas compté.

L'analyse des entonnoirs respecte les entrées en entonnoir dupliquées. Par exemple, pour l'entonnoir A > B > C, un utilisateur effectue les actions suivantes :

A (Dimanche) > B (Lundi) > A > (Mardi) > B (Mercredi) > C (Jeudi)

L'utilisateur est renvoyé lors de la sélection Dimanche-Jeudi, Lundi-Jeudi, Mardi-Jeudi mais pas s'il choisit Mercredi-Jeudi.

Ce comportement est vrai à la fois pour l'examen des sessions individuelles de et pour le nombre d'utilisateurs agrégés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyse de l'expérience utilisateur affiche toutes les sessions qui progressent à travers l'entonnoir pour l'étape sélectionnée, à l'exclusion des occurrences ignorés, et peut afficher plusieurs sessions d'un utilisateur.

Lors du filtrage par versions de l'application, l'analyse montre uniquement les utilisateurs qui ont effectué leur première action à partir de la version sélectionnée.

Créer une cohorte

Créez une analyse d'utilisateurs qui effectue une séquence d'actions prédéterminée afin que vous puissiez suivre les taux de conversion à chaque étape.

Vidéo expliquant comment créer et utiliser des cohortes.

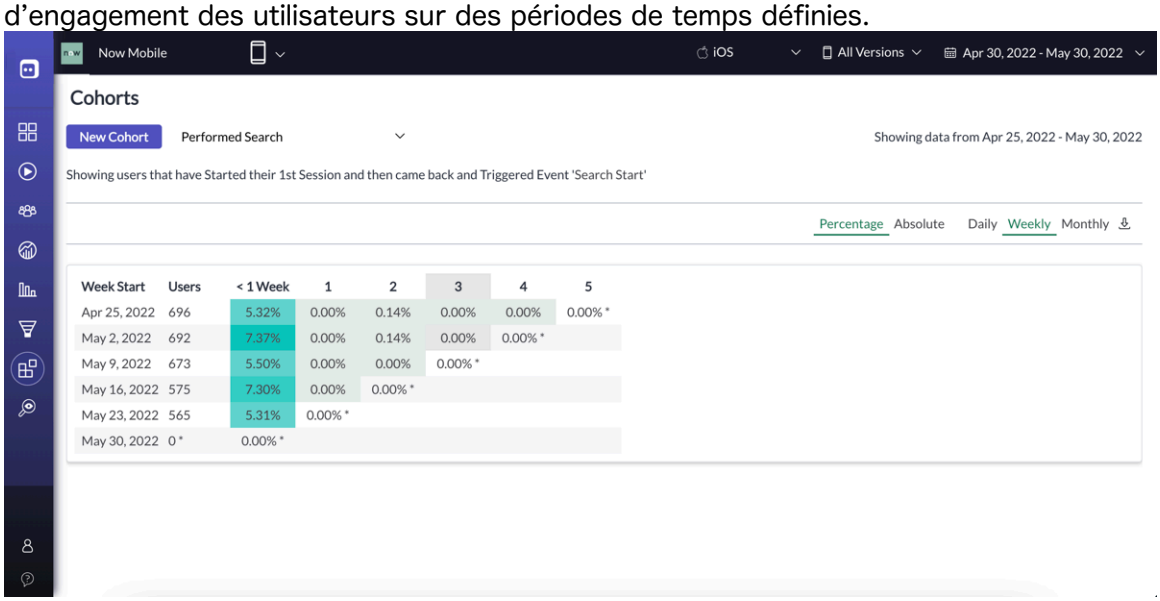
Cette vidéo vous montre comment créer et utiliser des cohortes.

Avant de commencer

Rôle requis : analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une cohorte vous permet de comprendre la fréquence à laquelle vos utilisateurs reviennent à l'application et effectuent certaines actions dans un laps de temps donné. Elle analyse une séquence d'actions effectuées par un groupe agrégé d'utilisateurs dans un délai spécifié. Un rapport de cohorte vous fournit ainsi des informations sur la façon dont une action intégrée à l'application se rapporte à une autre. Vous pouvez voir la mesure du temps qui passe entre une séquence d'actions et les tendances en matière de comportement et d'engagement des utilisateurs sur des périodes de temps définies.

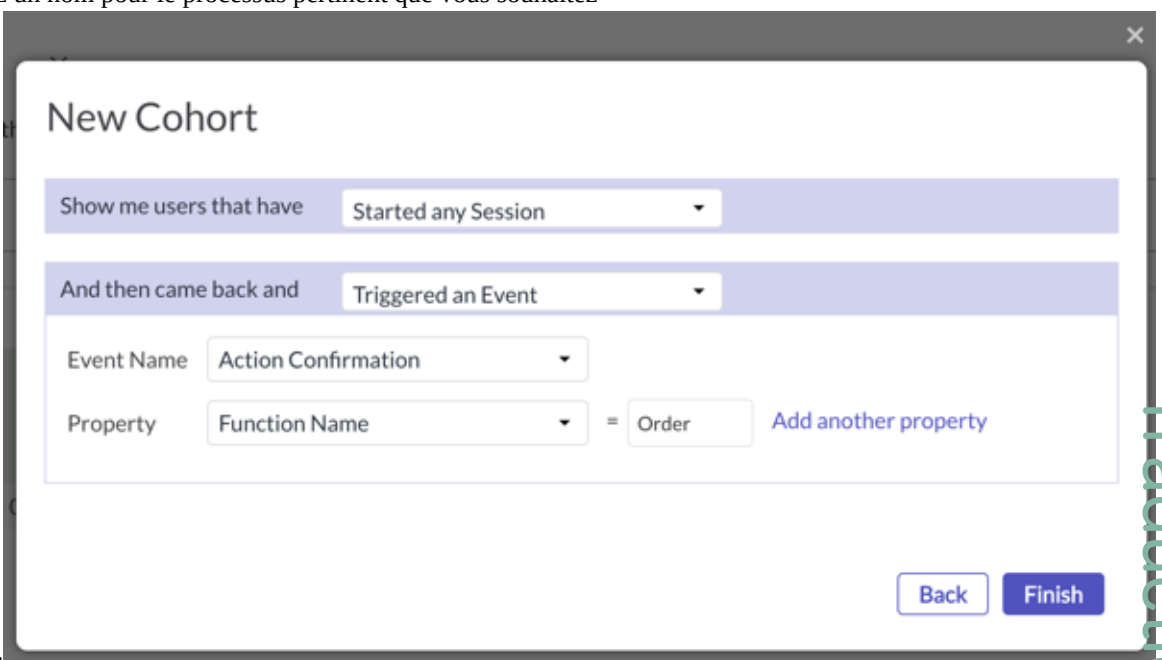


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le tableau de bord, accédez à **Cohortes**, puis cliquez sur **Créer votre première cohorte** ou **nouvelle cohorte**.
2. Saisissez un nom pour le processus pertinent que vous souhaitez mesurer.



3. Sélectionnez les délais pour les sessions que vous souhaitez inclure.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sélectionnez la première action parmi les options qui définiront la cohorte.
   Les utilisateurs qui exécutent l'action définie sont regroupés dans les lignes de la cohorte.

   - Visite d'un écran
   - Déclenchement d'un événement
   - Exécution d'une action
   - Démarrage d'une session
   - Démarrage à la 1ère session

6. Cliquez sur **Correspondance par propriété** pour sélectionner et saisir une valeur de propriété à faire correspondre avec l'action.
7. Sélectionnez la deuxième action qui définira la cohorte, ainsi qu'un écran, un événement ou une action le cas échéant.
8. Cliquez sur **Terminer**.

Que faire ensuite

Affichez la cohorte pour voir combien d'utilisateurs qui ont effectué la première action définie sont revenus pour effectuer la deuxième action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si les données présentées dans l'analyse de cohorte ne sont pas définitives, une note indique que des données rétroactives sont toujours en cours de traitement. Actualisez l'écran pour voir le rapport contenant les données finales.

Modifier une cohorte

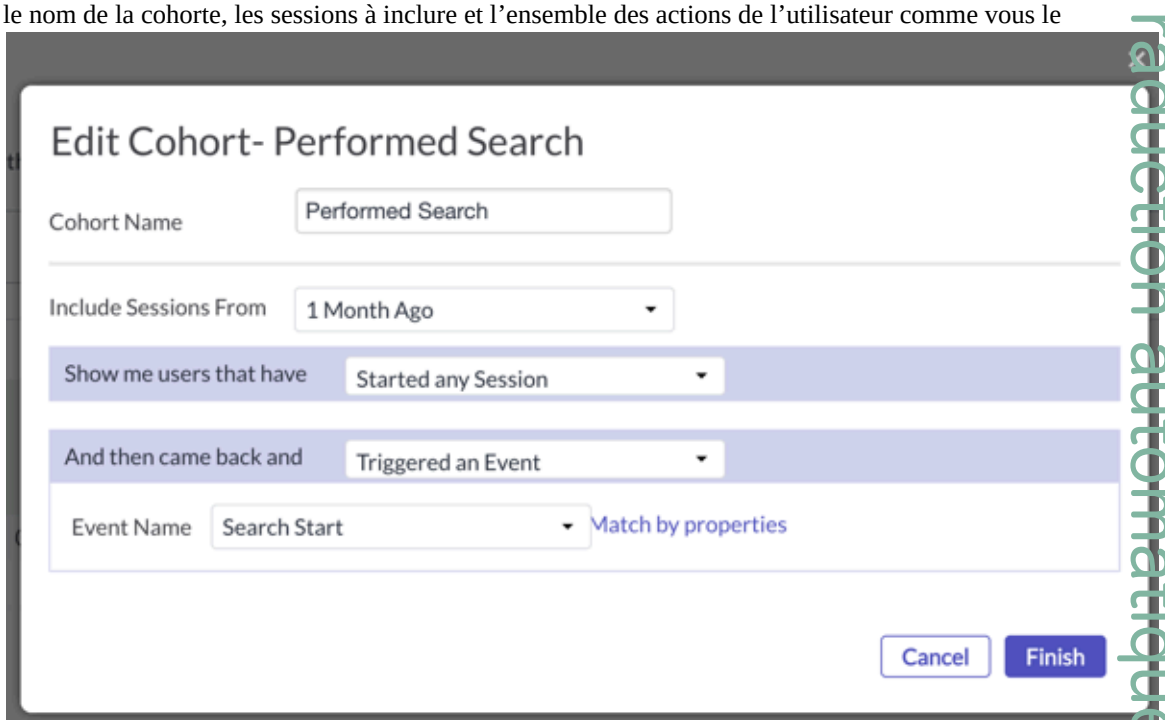
Modifiez les données de session de cohorte à inclure dans votre analyse.

Avant de commencer

Rôle requis : analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Procédure

1. À partir **du module Cohortes** , sélectionnez dans le menu déroulant la cohorte que vous souhaitez modifier.
2. Pointez sur le nom de la cohorte pour afficher les options, puis cliquez sur
3. Modifiez le nom de la cohorte, les sessions à inclure et l'ensemble des actions de l'utilisateur comme vous le souhaitez.



4. Cliquez sur **Terminer** pour mettre à jour la configuration de la cohorte.

Supprimer une cohorte

Supprimez facilement un rapport de cohorte.

Avant de commencer

Rôle requis : analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Procédure

1. À partir **du module Cohortes** , sélectionnez dans la liste déroulante la cohorte que vous souhaitez supprimer.
2. Pointez sur le nom de la cohorte pour afficher les options, puis cliquez sur
3. Confirmez que vous souhaitez supprimer la cohorte en cliquant sur **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calcul de la rétention

Découvrez comment Analyse calcule la rétention des utilisateurs et des actions.

Rétention des utilisateurs

L'analyse de la rétention des utilisateurs regroupe de nouveaux utilisateurs et non le nombre total d'utilisateurs. Une cohorte comprend chaque nouvel utilisateur qui utilise l'application dans un délai défini et la catégorie de période sélectionnée (quotidienne/hebdomadaire/mensuelle). Un nouvel utilisateur n'est compté qu'une fois par cohorte mais peut être inclus dans plusieurs cohortes.

Par exemple, en cas de cohortes hebdomadaires, les nombres marqués 1, 2, 3 en haut du rapport de rétention indiquent des catégories hebdomadaires. Le pourcentage sous chaque catégorie hebdomadaire représente le nombre d'utilisateurs qui sont revenus pour utiliser l'application au cours de cette catégorie spécifique.

Le début et la fin de chaque catégorie sont différents pour chaque nouvel utilisateur de la cohorte. La catégorie marquée « 1 » indique un délai de sept jours après la session initiale de l'utilisateur. Par exemple, si la session initiale d'un utilisateur a commencé à 10H00 le dimanche, la catégorie 1 qui lui correspond commence à 10H00 dimanche de la semaine suivante. La catégorie 1 pour l'utilisateur s'étend de 7 à 13 jours à partir de sa session initiale.

Rétention des actions

L'analyse de cohorte de rétention regroupe le nombre d'utilisateurs qui ont effectué la première action définie pour la cohorte, et non le nombre total d'utilisateurs de l'application. La cohorte inclut tous les utilisateurs qui utilisent l'application et effectuent la première action dans le délai et la catégorie de dates définis (quotidien/hebdomadaire/mensuel).

Par exemple, en cas de cohortes hebdomadaires, les nombres marqués 1, 2, 3 en haut du rapport de rétention indiquent des catégories hebdomadaires. Le pourcentage sous chaque catégorie hebdomadaire représente le nombre d'utilisateurs qui sont revenus pour utiliser l'application et ont réalisé la deuxième action au cours de cette catégorie spécifique.

Le début et la fin de chaque catégorie sont différents pour chaque nouvel utilisateur de la cohorte. La catégorie marquée « 1 » indique un délai de sept jours après la session initiale de l'utilisateur. Par exemple, si la session initiale d'un utilisateur a commencé à 10H00 le dimanche, la catégorie 1 qui lui correspond commence à 10H00 dimanche de la semaine suivante. La catégorie 1 pour l'utilisateur s'étend de 7 à 13 jours à partir de sa session initiale.

Un nouvel utilisateur n'est compté qu'une fois par cohorte mais peut être inclus dans plusieurs cohortes. Par exemple, si une cohorte hebdomadaire est basée sur un événement de connexion, un client qui se connecte au moins une fois par semaine apparaît dans chaque cohorte.

Lorsqu'un utilisateur effectue la deuxième action, il est compté pour chaque première action qui a été effectuée dans les délais, et pas seulement pour la dernière. Chaque cellule de cohorte est unique. Si un utilisateur effectue la deuxième action deux fois dans la même catégorie, il est compté une seule fois. Lors de la création d'une cohorte dans laquelle les deux étapes sont similaires, chaque action agit à la fois comme une première et une deuxième action.

Par exemple, une cohorte a défini deux actions de connexion similaires. Si un utilisateur s'est connecté trois fois, le dimanche, le lundi et le mardi, l'action effectuée le lundi est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

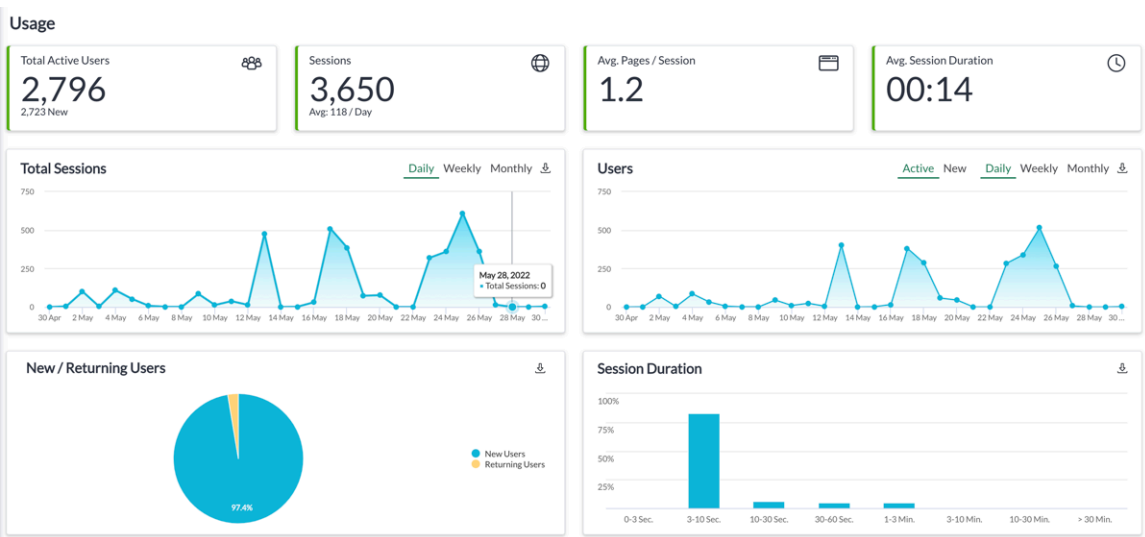
comptée comme la deuxième action pour la connexion le dimanche. Cela ouvre également une nouvelle cohorte que l'action du mardi finalise.

Lors du filtrage par versions de l'application, l'analyse montre uniquement les utilisateurs qui ont effectué leur première action à partir de la version sélectionnée.

Exportation de données

Vous pouvez exporter des enregistrements de données au format CSV. L'exportation de listes d'utilisateurs et de sessions, ainsi que d'autres données d'analyse au format CSV, est disponible partout où l'icône de téléchargement s'affiche ( ).

Sélectionnez (pour commencer l'exportation automatique des données.



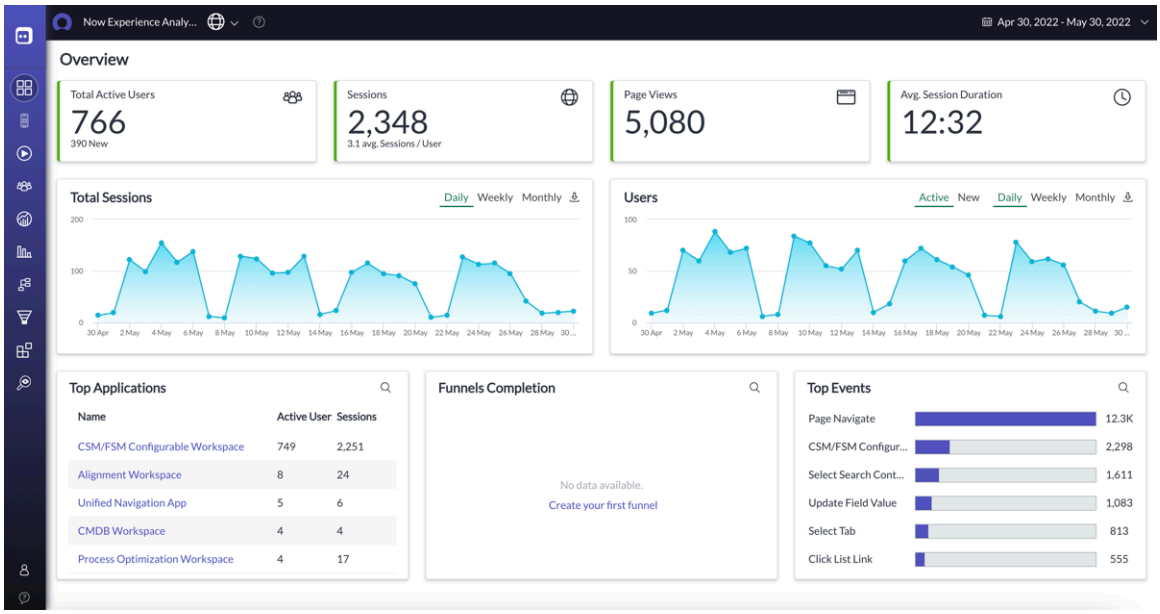
Sources de données User Experience Analytics

L'application ServiceNow® Analyse de l'expérience utilisateur fournit des vues de tableau de bord pour surveiller l'analyse de l'utilisation de vos applications Web Next Experience, ainsi que des applications Agent virtuel, ServiceNow Mobile et Portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble



Premiers pas

Explorer Visualisez les mesures et les interactions pour mieux comprendre l'expérience utilisateur, et créez des parcours plus intuitifs pour les utilisateurs.	Configurer User Experience Analytics via le Web	Configurer User Experience Analytics via Service Portal

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Exploration de User Experience Analytics

Analyse de l'expérience utilisateur Accédez aux données via le tableau de bord User Experience Analytics ou en exportant les données vers le Générateur d'IU.

Vue d'ensemble de Analyse de l'expérience utilisateur

L'application ServiceNow® Analyse de l'expérience utilisateur fournit des vues de tableau de bord pour surveiller l'analyse de l'utilisation de vos applications Web Next Experience, ainsi que des applications Agent virtuel, ServiceNow Mobile et Portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow Analyse de l'expérience utilisateur

Il n’existe pas d’infographie.

Info t/k

Analyse de l'expérience utilisateur avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Activer ou désactiver le suivi User Experience Analytics	Lien pour configurer UXA	Afficher now_experience_admin rôle
Afficher les données Domain Separation	Web et mobile	
Afficher une liste de sessions	Web et mobile	
Afficher la chronologie d’un événement de session	Web et mobile	

Configuration de User Experience Analytics

Un administrateur peut configurer Service Portal et les applications Web construites sur Mobile Platform pour suivre l’analyse ServiceNow® des utilisateurs.

Vue d'ensemble de la configuration

Module d’extension User Experience Analytics

Le Analyse de l'expérience utilisateur module d’extension (com.glide.appsee) est activé par défaut dans une nouvelle Vancouver instance et dans les Now Platform instances mises à niveau. Le module d’extension est responsable de :

- Vérification horaire des nouvelles applications à enregistrer auprès de l' ServiceNow
- Fournir l’accès au tableau de bord User Experience Analytics.

Remarque :
Analyse de l'expérience utilisateur n’est pas pris en charge pour les instances sur site.

Exploration de processus

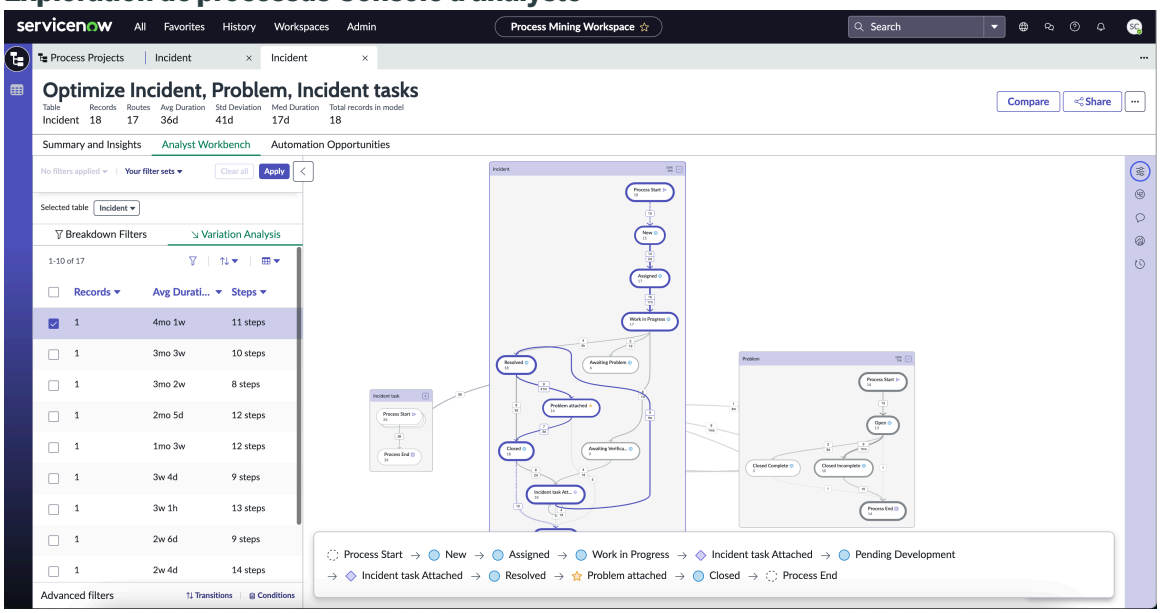
Exploration de processus aide les analystes et les propriétaires de processus à analyser et optimiser rapidement leurs processus business.

Important :
À partir de la version Vancouver, l’application Process Optimization a été renommée Exploration de processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exploration de processus Console d'analyste



Créez des flux de processus business automatisés à partir de vos données qui vous permettent de surveiller et de détecter plus rapidement les inefficacités de vos processus. Avec Exploration de processus, vous pouvez :

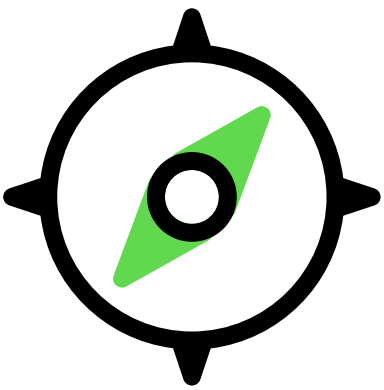
- Visualisez l'exécution de vos processus ou d'un parcours client, ce qui donne un aperçu de l'adoption et des expériences utilisateur.
- Identifiez les goulots d'étranglement et voyez leur impact sur vos indicateurs clés de performance, ce qui vous permet de résoudre les problèmes de cause première.
- Créez plusieurs tables dans une seule vue en configurant le projet.
- Découvrez pourquoi les SLA sont violés en explorant plusieurs tables en une seule vue.
- Appliquez des filtres à la console d'analyste en fonction des projets que vous avez créés, partagés avec vous ou tous.
- Auditez les processus pour détecter immédiatement les changements critiques et les problèmes potentiels avant qu'ils n'aient des conséquences négatives sur l'entreprise.
- Intégrez et ServiceNow® Analyse des performancesGestion de l'amélioration continue découvrez les opportunités d'amélioration de vos processus.
- Comparez les processus pour examiner les différences ou les écarts de performance.
- Reliez les processus connectés pour obtenir une vue plus complète de ce qui a un impact sur votre activité principale.
- Affichez les transitions d'activités pour afficher les principales transitions d'activités de contribution sur des mesures spécifiques.
- Effectuez des calculs avancés grâce à l'évolutivité de l'apprentissage machine et de l'IA.
- Effectuez une analyse de grappe basée sur l'apprentissage machine pour trouver des regroupements ou des modèles similaires d'instances ou d'enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

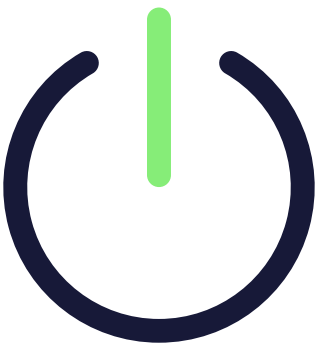
Premiers pas

Explorer



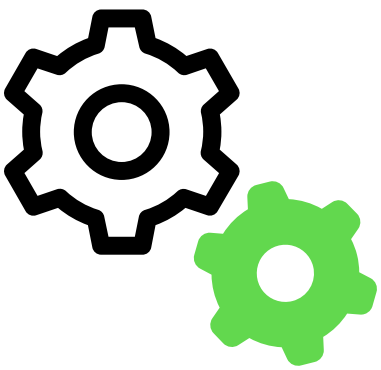
Découvrir les Exploration de processus concepts et fonctionnalités

Activer



Découvrez comment activer Exploration de processus

Configurer

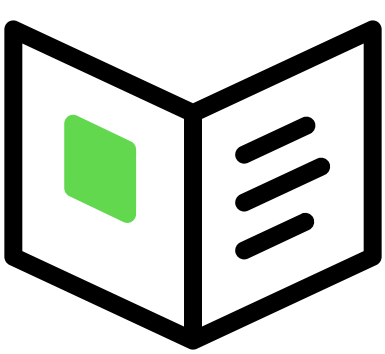


Configurer Exploration de processus

Utiliser

En savoir plus sur l’utilisation Exploration de processus

Référence



Obtenir des détails sur Exploration de processus les termes clés et les informations sur les composants installés, tels que

Traduction automatique

Fonctionnalités principales

Détection automatisée des processus

Définissez un projet en sélectionnant une table de processus, ainsi que les activités et les répartitions que vous souhaitez explorer. Vous pouvez également choisir de modifier un projet dans le générateur de projets.

Configurez au moins une définition d’activité pour votre processus business. Une activité définit les différentes étapes qui peuvent se produire dans le cadre de votre processus business.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez configurer une répartition qui fait office de filtre et fournit des informations sur le volume catégoriel, la vélocité et la conformité.

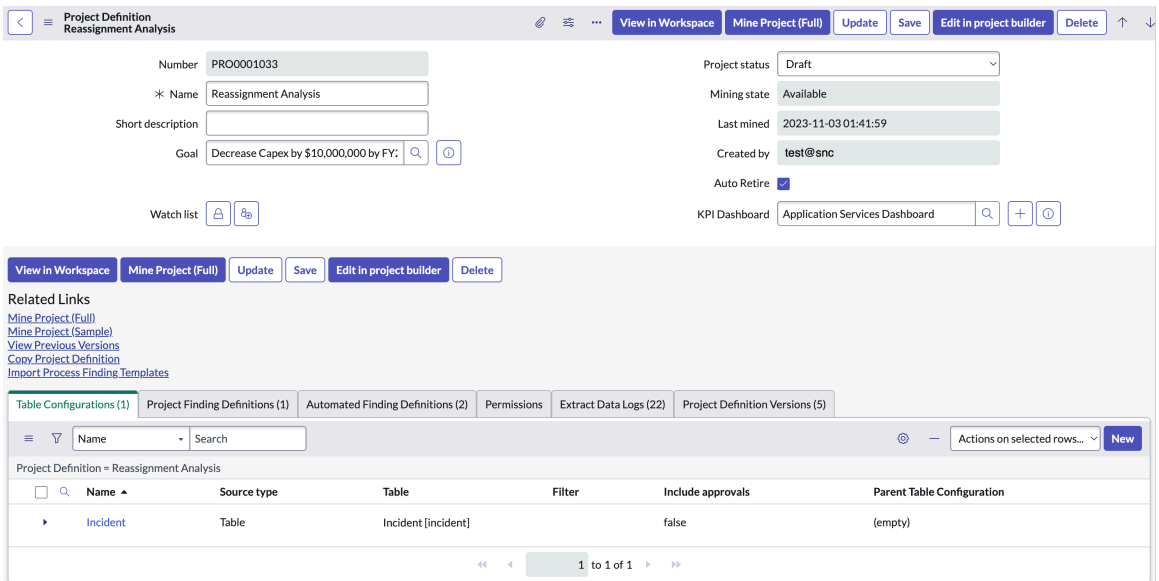
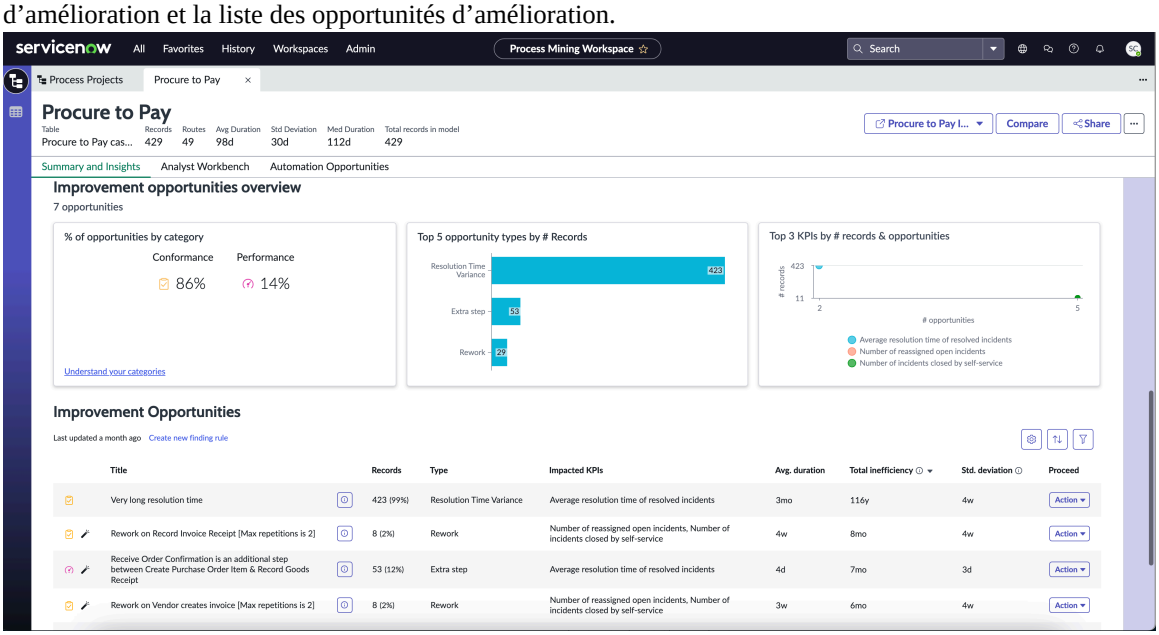


Tableau de bord Résumé et aperçus

Comprenez rapidement les performances des processus. Dans le tableau de bord Résumé et aperçus, affichez les indicateurs clés de performance, la vue d'ensemble des opportunités d'amélioration et la liste des opportunités d'amélioration.

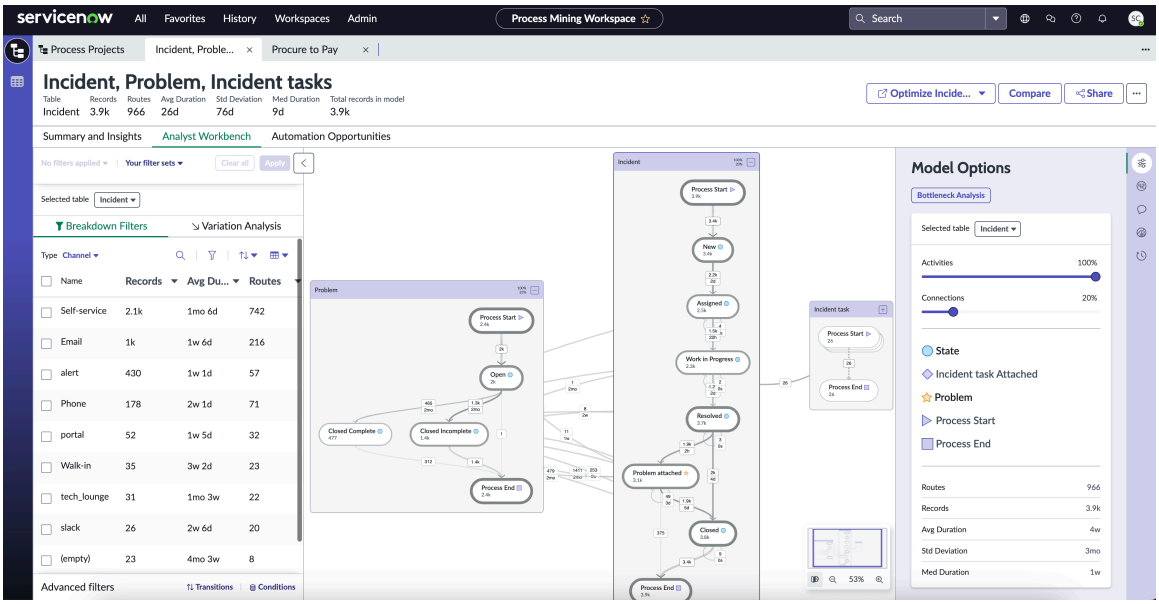


Console d'analyste

Analysez visuellement les workflows business avec la carte de processus interactive, le panneau de filtre exploratif et les mesures de performance prédéfinies. Vous pouvez voir les variations de processus, les répartitions, l'analyse des goulots d'étranglement, ainsi que le ML et les informations intelligentes basées sur des règles. En outre, tous les audits en double sont supprimés, ce qui supprime toutes les boucles automatiques dans le graphique.

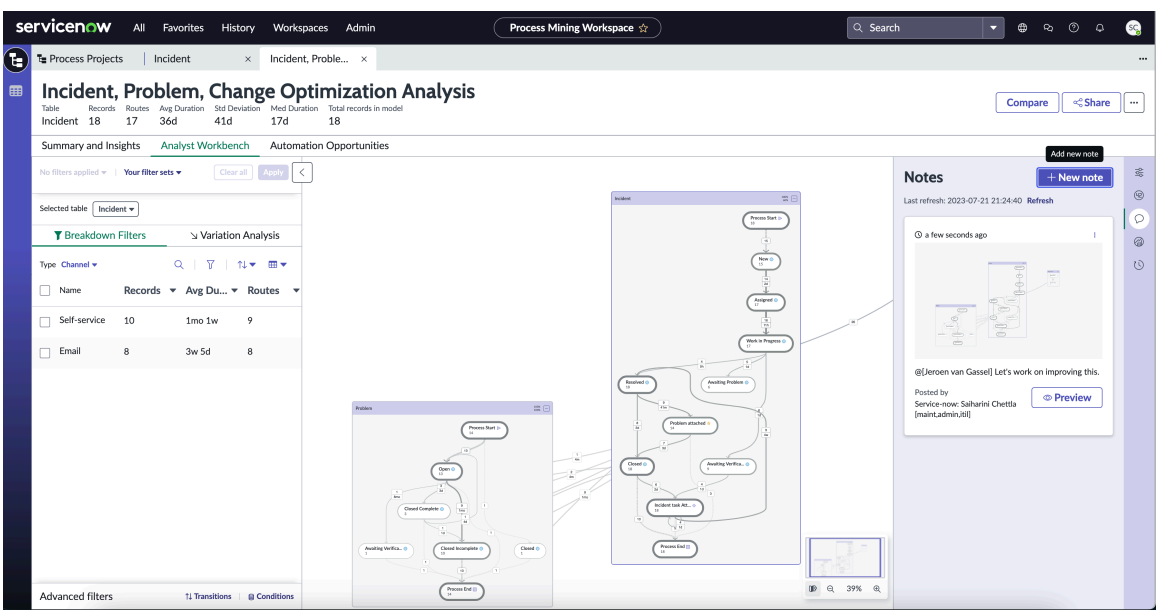
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Collaboration et partage faciles

Partagez des projets avec les personnes concernées et collaborez avec des notes et des captures d'écran au sein d'un projet.

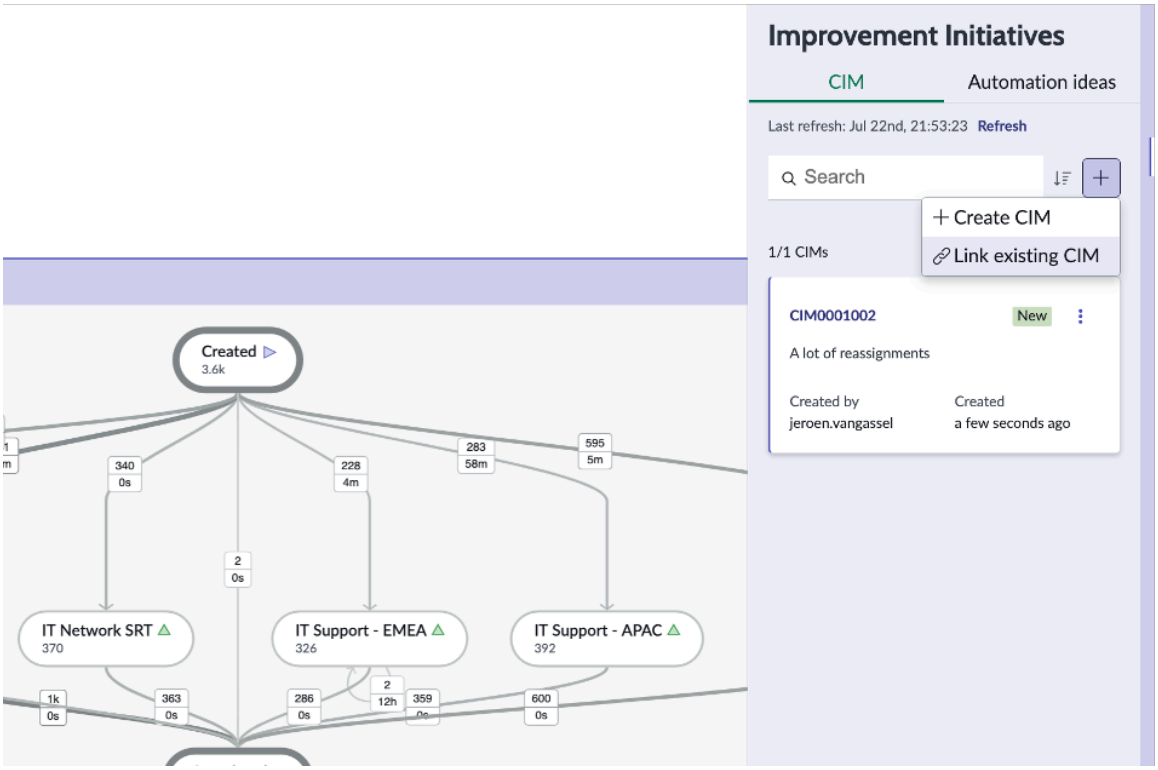


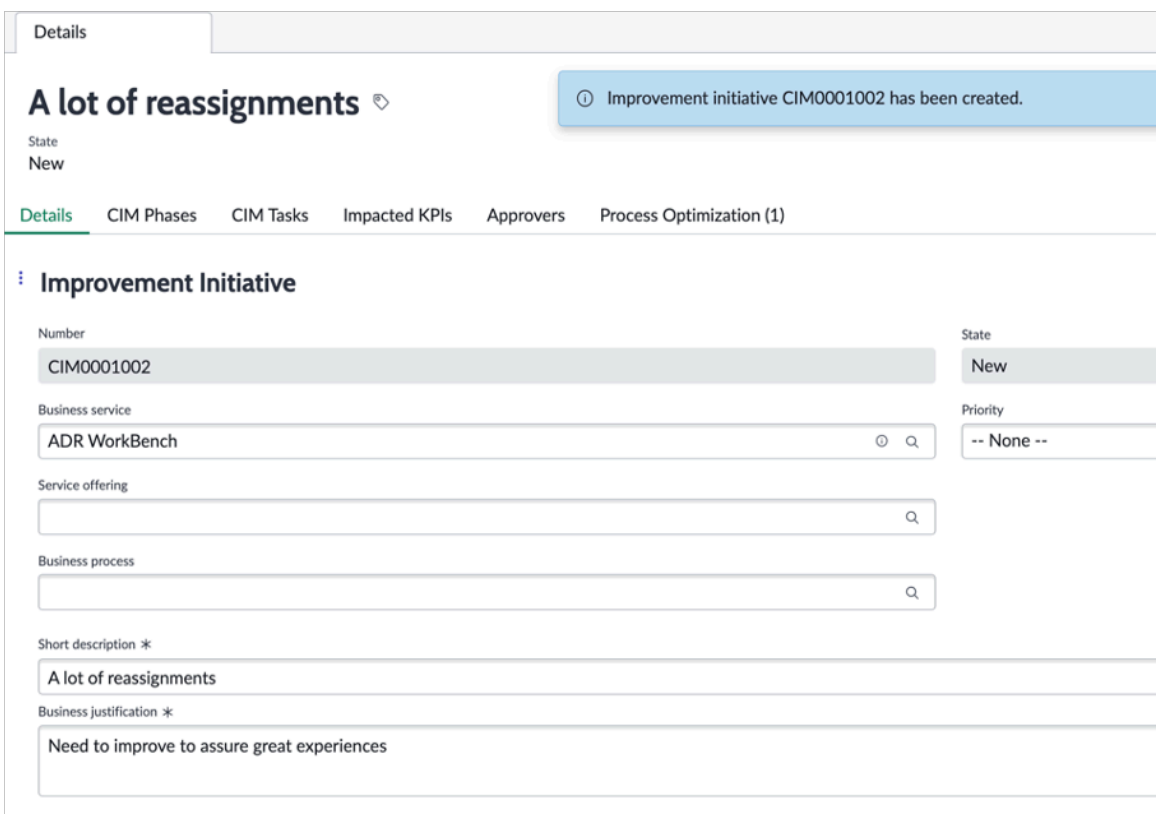
Optimisation continue intégrée

Créez et affichez les états des initiatives d'amélioration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



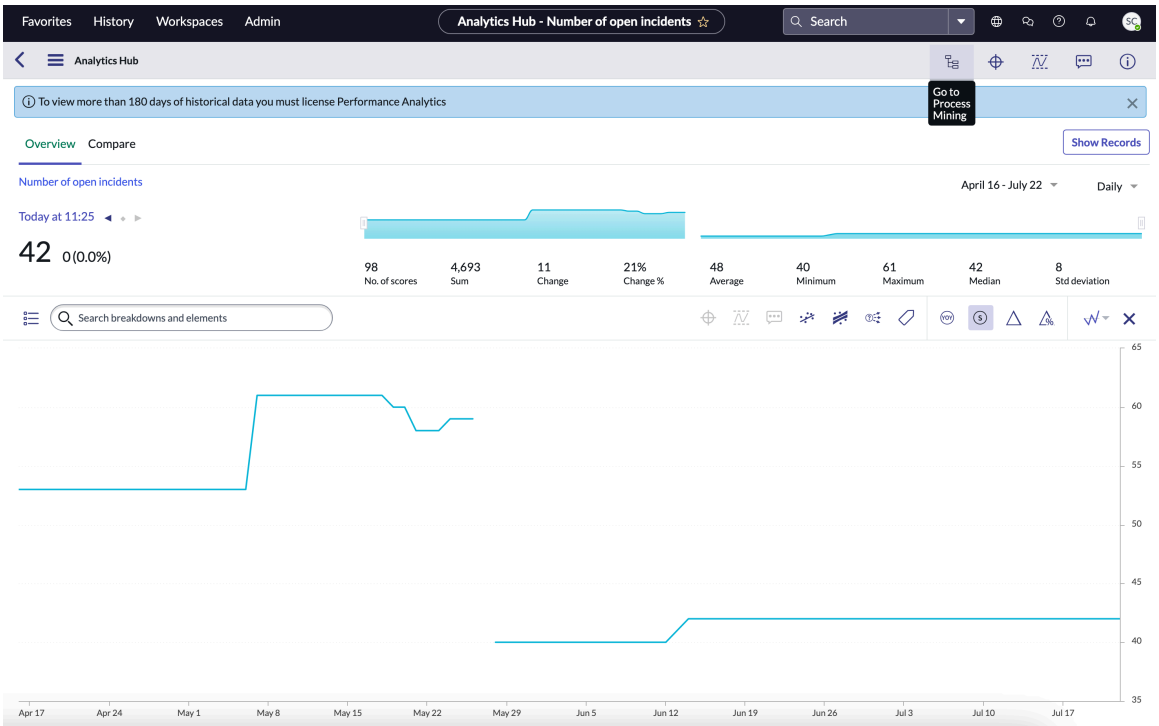


Traduction automatique

Intégration à Analyse des performances et Benchmarks

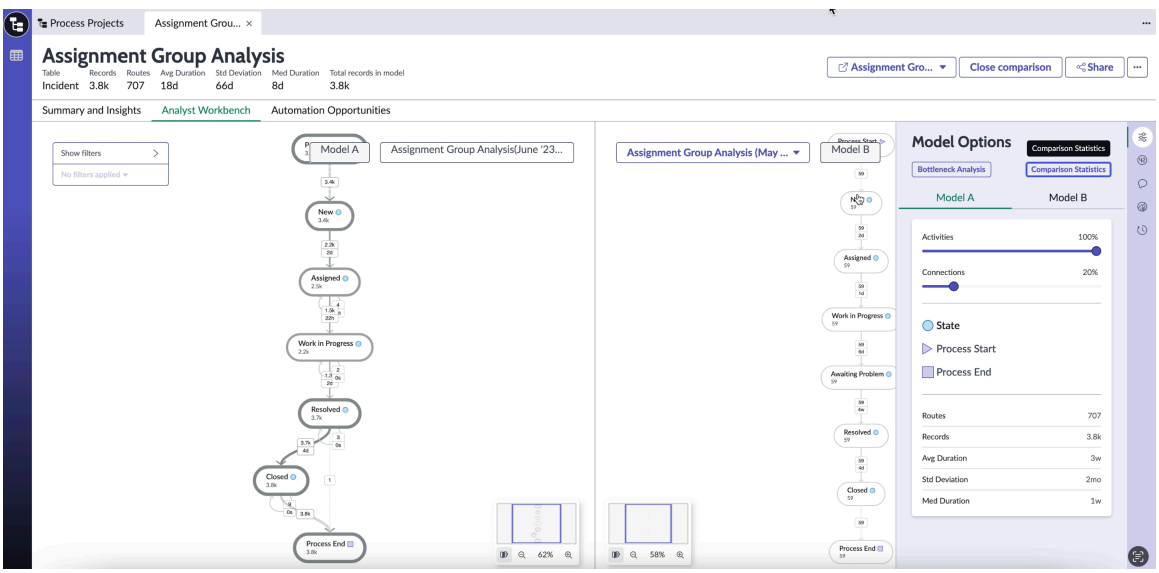
- Analysez les indicateurs peu performants pour l'analyse de la cause première grâce à l'intégration Analyse des performances .
- Implémentation basée sur les meilleures pratiques. Les projets ITSM Exploration de processus prédéfinis et les initiatives d'amélioration vous permettent d'accélérer le retour sur investissement.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Comparer les processus

Comparez les processus pour examiner les différences ou les écarts de performance.

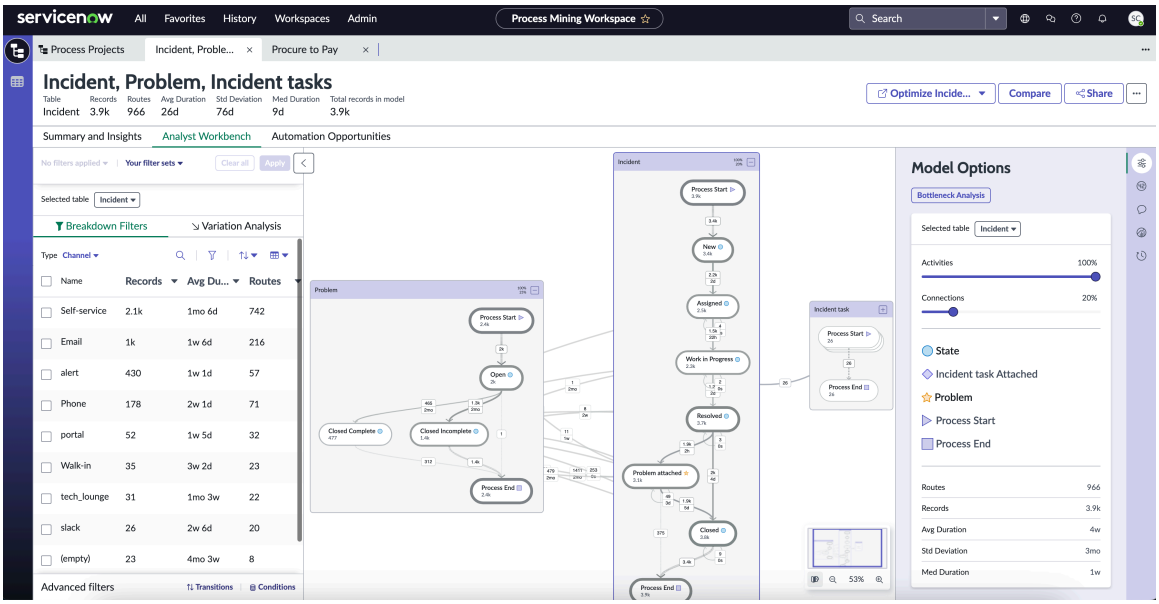


Processus multidimensionnels

Les processus multidimensionnels font référence à l'exploration d'une hiérarchie de tables. Il s'agit d'un minage multi-tables. Elle permet d'obtenir une vue plus complète des dépendances de processus.

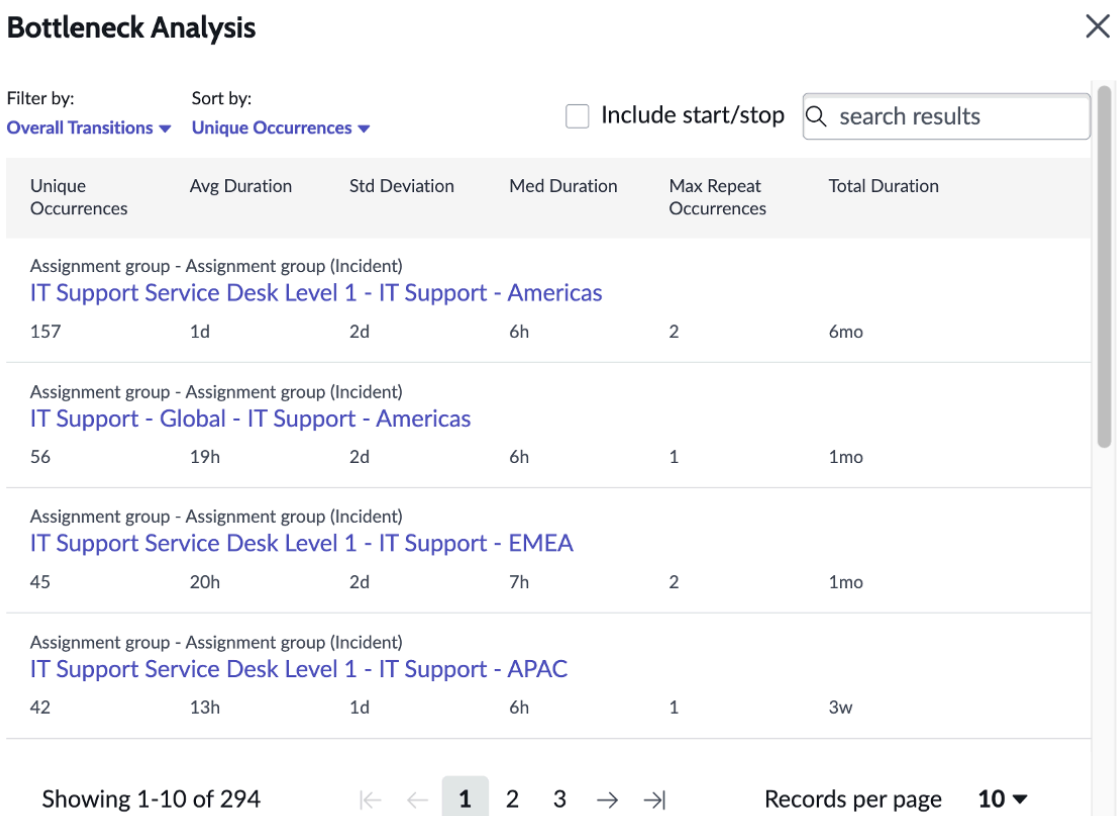
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Analyse du goulet d’étranglement

Affichez les transitions d’activité que vous avez définies avec la fonctionnalité d’analyse du goulet d’étranglement.

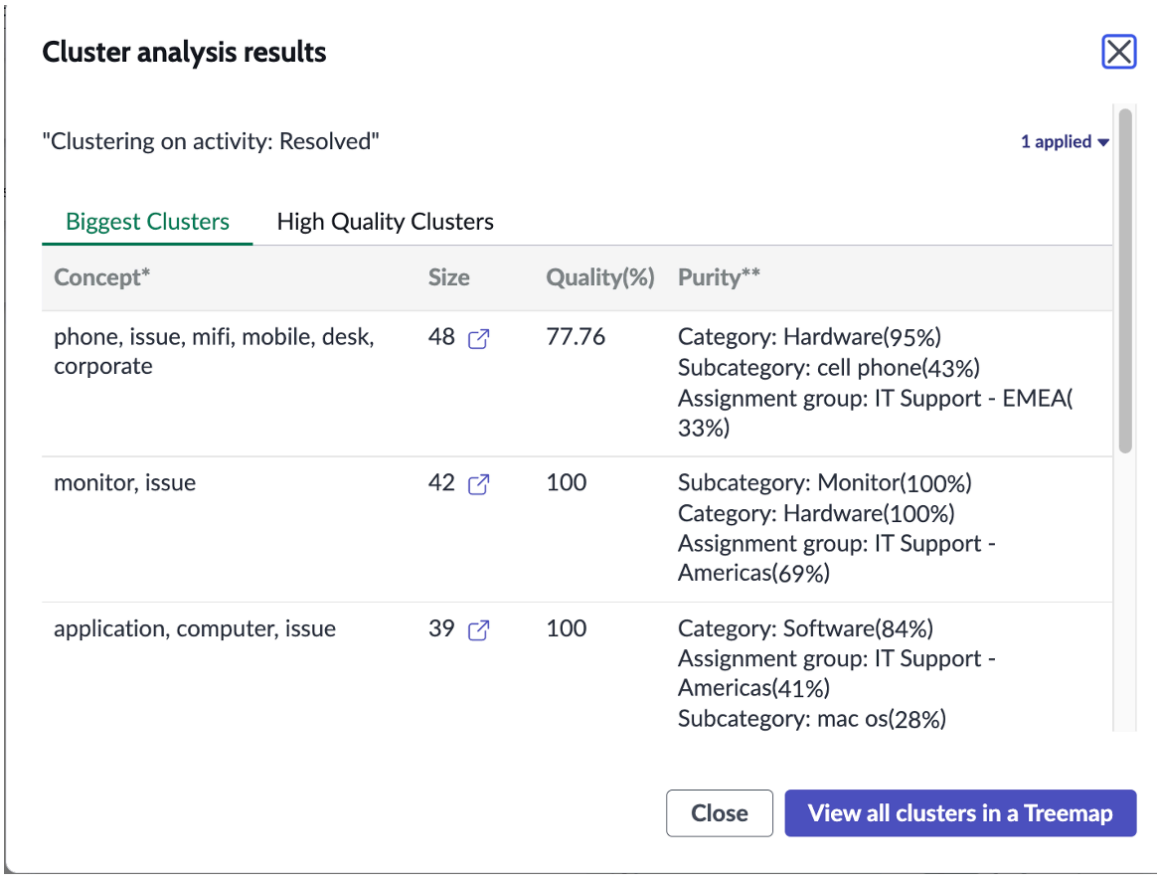


Analyser les processus à l’aide de la mise en grappe basée sur ML

Regroupez des enregistrements similaires dans des grappes identifiées par le modèle d’apprentissage machine.

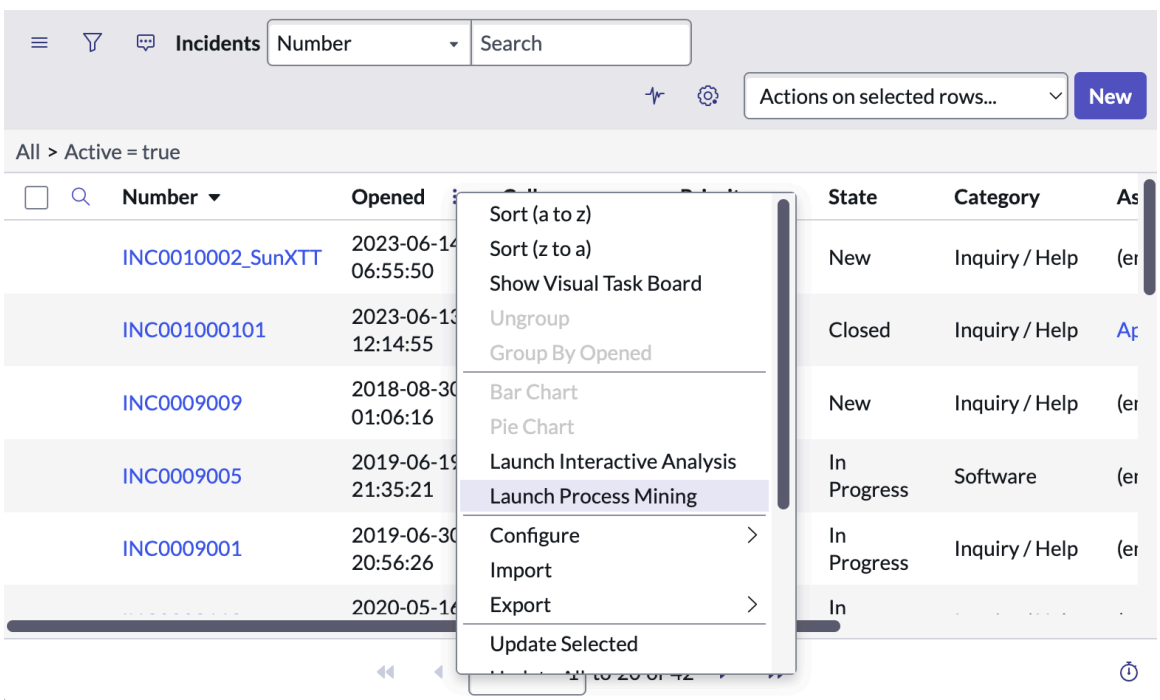
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Analyser rapidement les processus derrière les indicateurs de performance et les listes d'enregistrements

Processus facile à voir derrière des scénarios tels que des accords sur les niveaux de service ou des scores CSAT incorrects. Exécutez l'analyse à partir de n'importe quelle liste ou rapport de plateforme.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

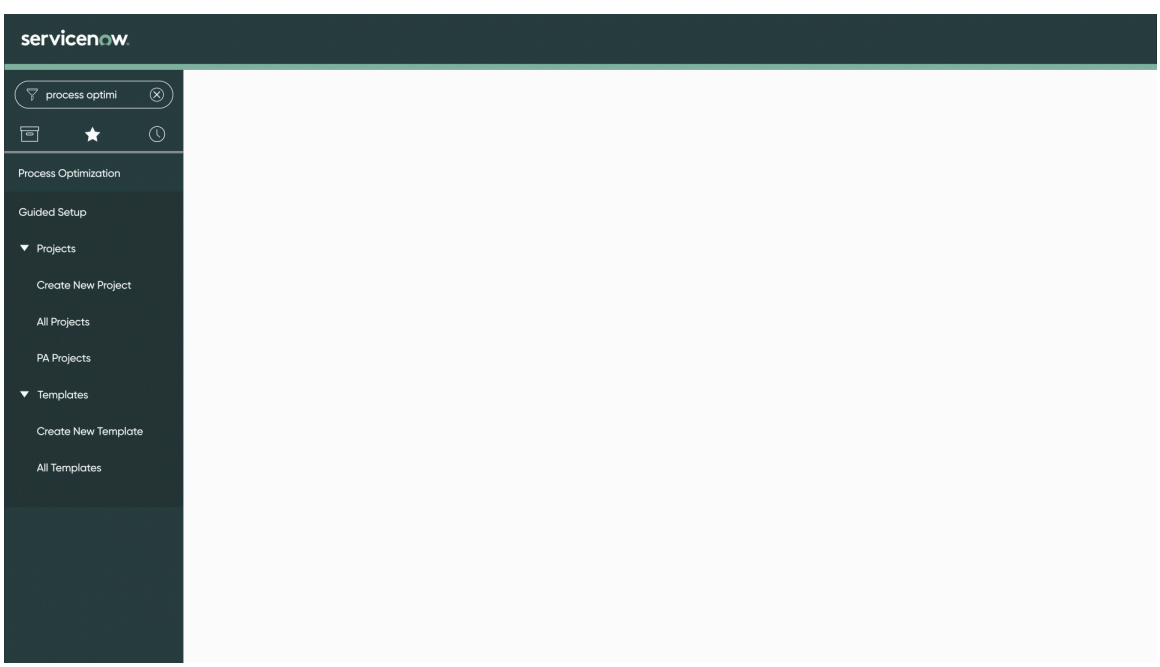
Explorer Exploration de processus

Permet Exploration de processus d'analyser et d'optimiser les processus business.

Évaluez les processus, identifiez les goulots d'étranglement et obtenez des résultats commerciaux avec Exploration de processus

Exploration de processus vous permet de trouver des réponses aux questions relatives à l'amélioration des processus telles que :

- Où l'entreprise dépense-t-elle ou perd-elle le plus de temps ?
- Quelle est la cause première de la lenteur des processus ?
- Quelle étape l'entreprise doit-elle appliquer l'automatisation à son processus ?
- Où la reprise a-t-elle lieu ?
- Quel est le coût estimé et les économies potentielles pour chaque activité au sein d'un processus ?
- Quel écart l'entreprise constate-t-elle dans son processus ?



En tant qu'analyste, vous pouvez :

- Évaluez et améliorez de manière proactive ITSM, Financial Services Operationsainsi que CSMHR Service Delivery les processus.
- Accélérez la transformation numérique. Trouvez des domaines d'amélioration et d'automatisation en fonction des données et du contenu de vos bonnes pratiques.

En tant que propriétaire de processus, vous pouvez :

- Bénéficiez d'une visibilité sur les processus et commencez à collaborer.
- Évaluez les goulots d'étranglement des processus, identifiez les points faibles et identifiez les domaines potentiels à optimiser.

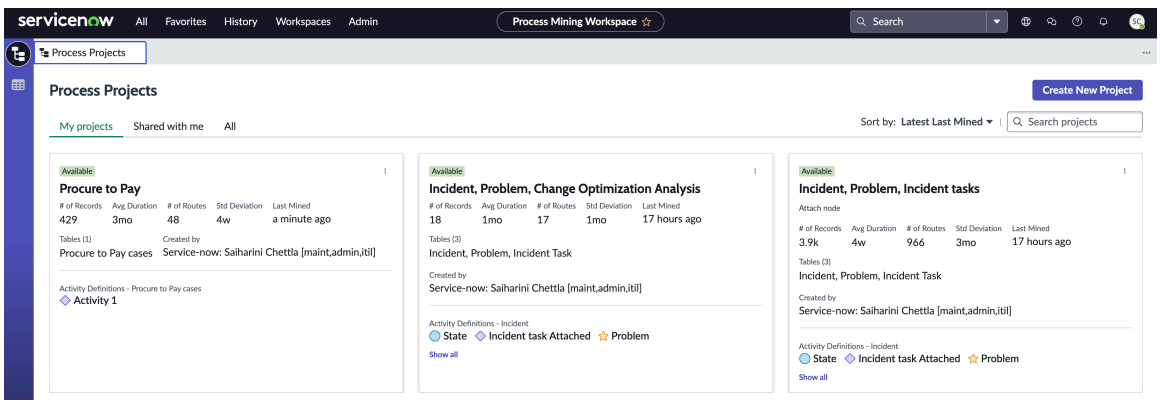
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exploration de processus Workspace

Visualisez vos processus business et workflows sous forme de visualisations depuis l'espace Exploration de processus de travail.

L'espace Exploration de processus de travail affiche vos projets, ainsi que des détails, des résumés et des visualisations pour vous aider à analyser et à optimiser vos processus business. Accédez à l'espace de travail à partir du navigateur de filtre d'instance Exploration de processus pour commencer.



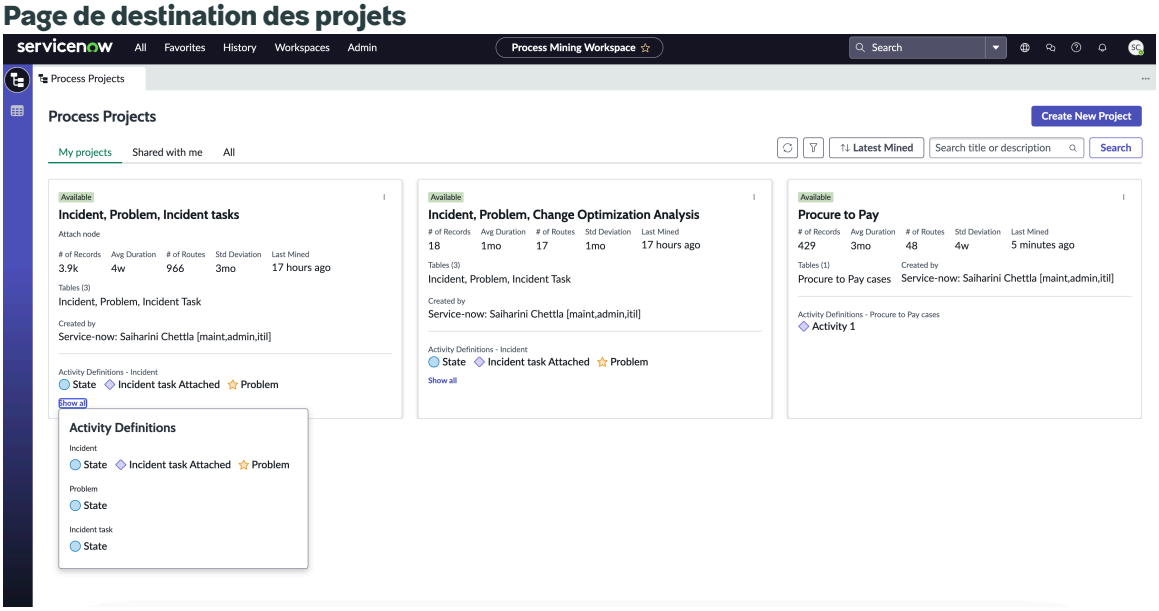
L'espace Exploration de processus de travail comprend les fonctionnalités suivantes.

Page de destination des projets

À partir de la page de destination des projets pour Exploration de processus, vous pouvez accéder aux projets générés, aux aperçus des processus business et à la console des analystes.

La page de destination des projets affiche les cartes de projet pour les projets que vous avez créés ou qui ont été partagés avec vous afin que vous puissiez les consulter. Un projet qui a été créé, mais qui n'a pas encore été généré, affiche une icône ⚠ d'avertissement à côté de son titre grisé. L'avertissement indique que le projet n'est pas disponible à l'affichage.

Page de destination des projets



Traduction automatique

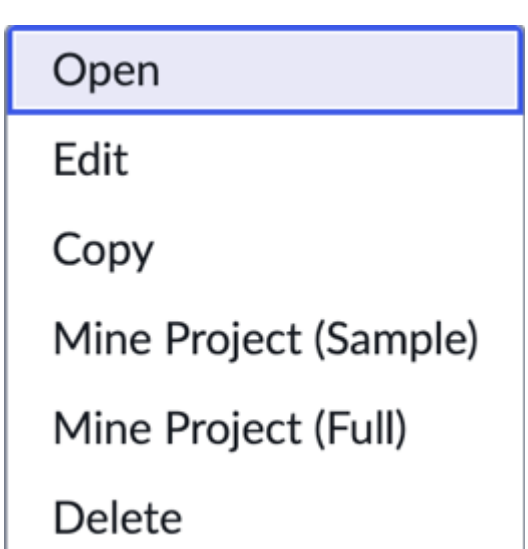
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les cartes de projet affichent les détails de la vue d'ensemble des projets explorés. Vous pouvez les filtrer par table, personnes ayant créé la carte, projet, définition d'activité, nom ou brève description.

Détails de la carte de projet

Champ	Description
Nom du projet	Le nom du projet. Vous pouvez sélectionner un nom de projet pour ouvrir la console des analystes et accéder aux résultats business.
Statut	Désignation de l'état d'utilisation du projet.
Brève description du projet.	Brève description concernant le projet.
Créé par	Utilisateur ayant créé le projet.
Tables	La table sélectionnée à laquelle le projet fait référence.
Dernière exploration	Nombre de jours écoulés depuis la dernière exploration des données du projet, en jours.
Nombre d'enregistrements	Nombre d'enregistrements qui s'appliquent à la table de données et aux configurations de filtre sélectionnées pour le projet.
Variation du processus	Le profil en pourcentage d'incertitude dans les étapes du processus. Exemple : utilisateurs empruntant plusieurs itinéraires et non le chemin adéquat pour atteindre un objectif. Le pourcentage est calculé par le nombre de variantes divisé par le nombre d'enregistrements.
Durée moyenne	Délai moyen entre tous les enregistrements filtrés fermés, depuis leur ouverture jusqu'à leur fermeture.

À partir d'une carte de projet, les rôles d'utilisateur appropriés peuvent effectuer les tâches suivantes en sélectionnant le menu d'une carte.



Menu Carte de projet

Élément de menu	Description
Ouvert	Sélectionnez cette option pour ouvrir un projet.
Modifier	Sélectionnez cette option pour modifier un projet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Menu Carte de projet (suite)

Élément de menu	Description
Copier	Sélectionnez cette option pour copier la configuration et créer une définition de projet.
Explorer le projet (échantillon)	Extrait un exemple de projet à l'aide de données limitées au lieu d'effectuer une extraction complète de données.
Explorer le projet (complet)	Extrait une extraction complète de données pour un projet.
Supprimer	Supprimer un projet

Traiter la page de détails

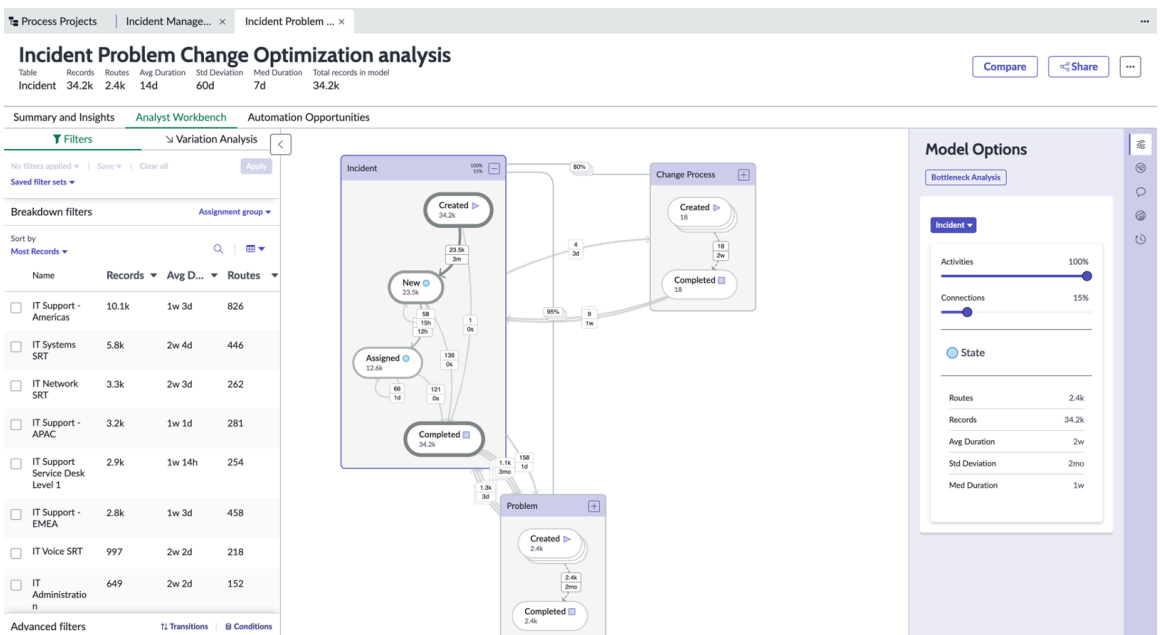
La page des détails du processus permet Exploration de processus d'accéder à des aperçus et à des opportunités de haut niveau, en plus de la carte de processus interactive visualisée.

Depuis la page des détails du processus, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Sélectionnez l'onglet **Résumé et aperçus** pour voir les aperçus de vitesse, de qualité et de coût ayant un impact sur votre processus.
- Sélectionnez l'onglet **Console d'analyste** pour accéder au tableau de bord de projet, où vous pouvez afficher la carte de processus visualisée pour votre projet.
- Sélectionnez l'onglet **Opportunités d'automatisation** pour trouver des opportunités d'automatisation à l'aide de l'apprentissage machine et de l'analyse basée sur les processus.

Remarque :
Pour revenir à la page de destination des projets où vous pouvez voir toutes les cartes de projet, sélectionnez l'onglet **Traiter les projets** .

Panneau de vue d'ensemble



Le panneau de vue d'ensemble du projet affiche les détails de la vue d'ensemble suivants et un bref menu contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément d'interface utilisateur	Description
Détails de la vue d’ensemble	Informations importantes sur un projet. • Nom du projet • Table à laquelle les données rapportent • Nombre total d’enregistrements dans le champ d’application du projet en fonction des filtres appliqués • Nombre d’itinéraires représentés dans les enregistrements • Nombre moyen de jours qu’il a fallu aux enregistrements pour fermer • Écart-type de la variation par rapport à la valeur moyenne de la durée de l’acheminement. • Valeur de durée médiane • Nombre d’enregistrements inclus dans les données du projet
Icône de menu ( )	Accédez au menu pour obtenir des options supplémentaires : **Modifier le projet** Sélectionnez cette option pour modifier le projet actuel. Pour plus de détails, voir Modifier un projet **Modifier les versions** Sélectionnez cette option pour modifier le nom d’une version de projet. Pour en savoir plus, reportez-vous Modifier le nom de la version d’un projetà .

Panneau Projet

Dans la vue de projet, le panneau de projet fournit des informations commerciales, des outils de filtre pour affiner la vue des données et un accès aux détails de l’itinéraire.

Élément d'interface utilisateur	Description
Onglet Résumé et aperçus	Consultez les objectifs business, les aperçus récapitulatifs de vos indicateurs clés de performance, les transitions et les variations d’itinéraires.
Onglet Console d’analyste	Sélectionnez cet onglet pour accéder aux éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément d'interface utilisateur	Description
	• **Onglet Filtres de répartition** : créez et supprimez des ensembles de filtres, et définissez des conditions de filtre avancées. • **Onglet Analyse de variation** : affichez les itinéraires répartis sur les enregistrements du jeu de données.
Onglet Opportunités d'automatisation	Permet d'identifier les opportunités d'automatisation pour vos workflows. Disponible uniquement pour ITSM.

Carte de processus

La carte de processus affiche le projet et les itinéraires visualisés, et fournit les outils suivants pour filtrer et explorer sa vue. Vous pouvez accéder à la carte de processus via l'onglet Console d'analyste.

Élément d'interface utilisateur	Description
Mesures	Les mesures primaires et secondaires à afficher sur la carte de processus.
Affiner	Réglez les activités et les connexions sur la carte. Sélectionnez cet onglet pour accéder aux éléments suivants : • **Onglet Activités** : agrandissez ou réduisez la vue détaillée des activités sur la carte de processus. • **Onglet Connexions** : agrandissez ou réduisez la vue détaillée des connexions entre les activités sur la carte de processus.
Afficher les enregistrements	Affichez les enregistrements d'un ou de plusieurs itinéraires sélectionnés.
Statistiques du modèle	Utilisez des statistiques pour le modèle de processus afin de fournir une perspective lors de la comparaison avec les statistiques globales du modèle. Cet onglet affiche les statistiques suivantes pour les enregistrements filtrés ou l'itinéraire de variante sélectionné : • Mesure : indique le total, le projet spécifique ou la différence de valeurs de mesures entre les projets comparés. • Enregistrements : nombre d'enregistrements filtrés qui suivent l'itinéraire sélectionné. • Itinéraires : nombre d'itinéraires suivis par les enregistrements filtrés. • Durée moyenne : nombre moyen de jours qu'il a fallu aux enregistrements filtrés ou aux enregistrements d'un itinéraire sélectionné pour se fermer. Cette valeur se compare à la durée moyenne des jours dans tous les enregistrements du modèle. • Écart-type : variation par rapport à la valeur de durée moyenne de l'itinéraire. • Durée méd : la valeur de durée moyenne pour les itinéraires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément d'interface utilisateur	Description
Analyse du goulet d'étranglement	Affichez les transitions supérieures en fonction des filtres de mesures que vous spécifiez.
Légende de l'activité	Activités de projet définies qui s'affichent sur la carte de processus avec des symboles évoquant des catégories d'activité.
Carte de processus	Carte interactive à partir de laquelle vous pouvez afficher les mesures d'un processus, ajouter des conditions d'activité par lesquelles filtrer et effectuer d'autres actions.
Zoom	Agrandissez ou réduisez la vue de la carte de processus.

Panneau Notes, initiatives et tâches planifiées

Le panneau notes, initiatives et tâches planifiées fournit des outils pour créer et afficher des notes, des instantanés et des initiatives d'amélioration. Vous pouvez également voir l'état des tâches de minage que vous avez planifiées.

Élément d'interface utilisateur	Description
Icône Notes	Affichez la liste des notes, créez une note et modifiez ou supprimez une note.
Icône Initiatives ( )	Consultez la liste des initiatives, créez une nouvelle initiative, associez-la à une initiative existante ou supprimez une initiative.
Icône Tâches planifiées ( )	Affichez l'état des tâches planifiées d'exploration, de filtrage et d'analyse de grappe demandées.

Tableau de bord Résumé et aperçus

Consultez vos objectifs de performance et vos indicateurs clés de performance (KPI). Obtenez des points forts et des aperçus des possibilités d'amélioration.

Vue d'ensemble du résumé et des aperçus

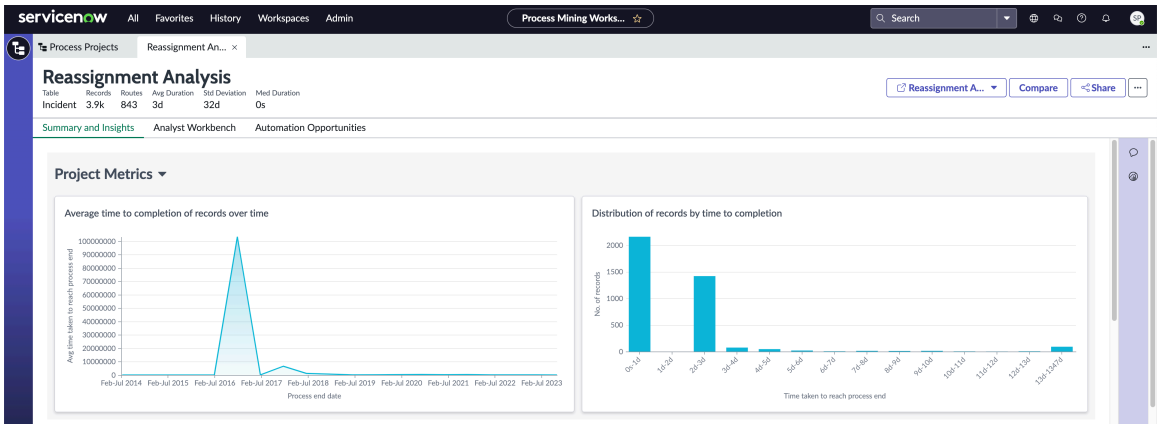
Le tableau de bord Résumé et aperçus vous permet d'afficher les opportunités d'optimisation de votre processus. Accéder au tableau de bord à partir d'un Exploration de processus projet.

Vous pouvez afficher le tableau de bord Mesures du projet, où les informations sont calculées à partir des données dans Exploration de processus. Ceci est présenté dans deux graphiques :

- Graphique de séries chronologiques : courbe de tendance permettant d'afficher le temps moyen nécessaire à l'achèvement des enregistrements au fil du temps.
- Histogramme : Répartition des enregistrements en fonction du temps nécessaire pour atteindre la fin du processus.

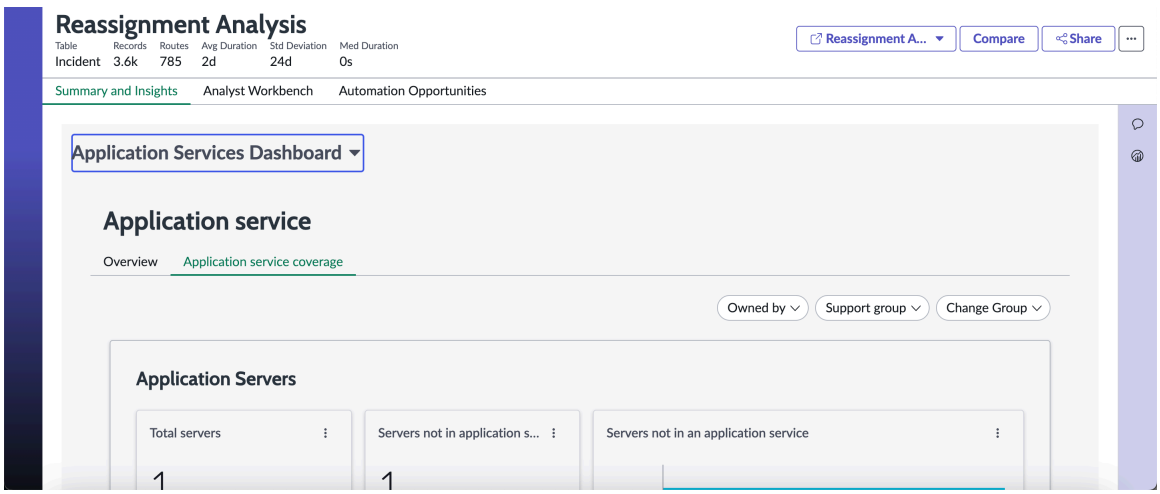
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



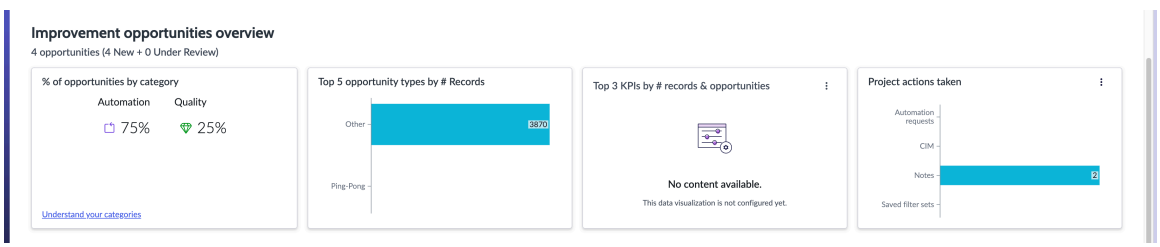
Vous pouvez afficher le tableau de bord des KPI en activant le bouton **Mesures du projet** . Un administrateur peut également configurer l'affichage d'un graphique de processus à partir de l'espace Exploration de processus de travail. Lorsqu'un tableau de bord est configuré pour votre processus business et vos besoins utilisateur, vous pouvez voir des instantanés rapides de ces sections de tableau de bord.

La figure suivante montre le KPI associé au projet d'analyse de réaffectation.



Vue d'ensemble des opportunités d'amélioration

Dans la section Vue d'ensemble des opportunités d'amélioration, vous pouvez afficher la vue d'ensemble des statistiques liées au projet sur les aperçus générés.

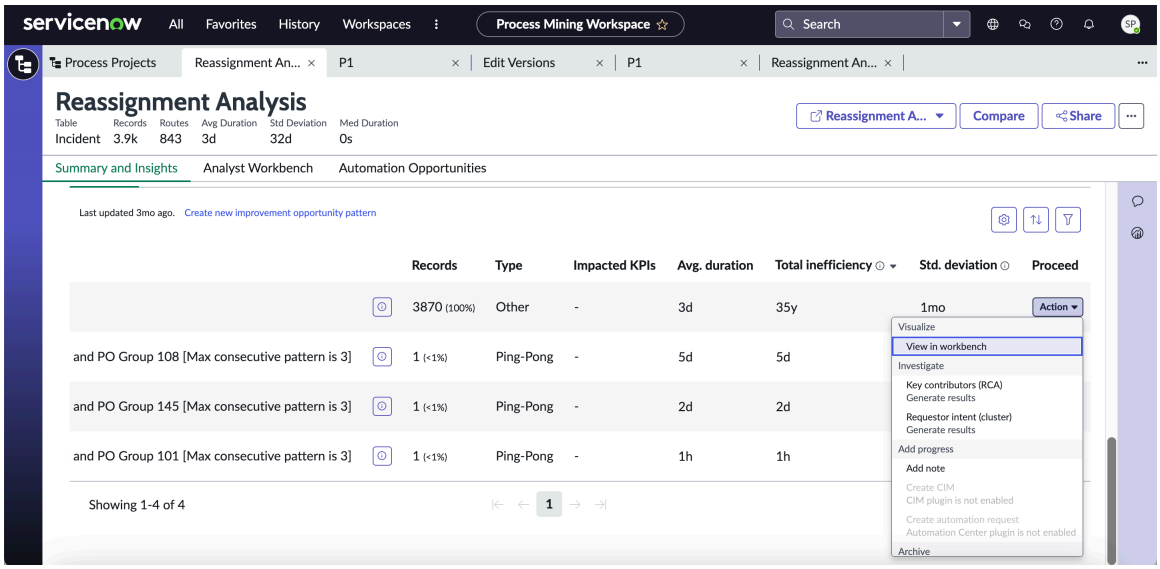


Possibilités d'amélioration

Dans la section Opportunités d'amélioration, vous pouvez afficher une liste de résultats basés sur des règles et automatisés associés au projet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez afficher les détails suivants :

- Résultats qui sont nouveaux, en cours d'examen et archivés.
- Créez un résultat basé sur des règles en sélectionnant le lien **Créer un nouveau modèle de possibilité d'amélioration** . Ce lien vous amènera automatiquement à la page **Définition du résultat** . Pour plus d'informations, consultez Configurer des définitions de résultats basées sur des règles.
- Liste des résultats associés au projet avec tous les détails.
- Sélectionnez les détails de la en regard du titre pour afficher les détails de la recherche.
- Sélectionnez **Action**, puis sélectionnez un élément de la liste pour afficher plus de détails.
- Sélectionnez pour masquer ou afficher les colonnes.
- Sélectionnez pour trier les colonnes.
- Sélectionnez) pour filtrer la liste des résultats.

Intégration aux tableaux de bord Performance Analytics

Intégrez les tableaux de bord Performance Analytics pour inclure les KPI et les visualisations que vous souhaitez voir. À l'aide du générateur de tableau de bord, vous pouvez créer vos propres tableaux de bord avec des widgets/KPI personnalisés spécifiquement pour votre projet. Ces tableaux de bord peuvent être liés au niveau de la configuration du projet ou du processus.

Console d'analyste

Affichez la carte de processus visualisée avec des outils de gestion des visualisations et effectuez des tâches d'analyse à partir du tableau de bord d'un projet.

Accéder à la console d'analyste

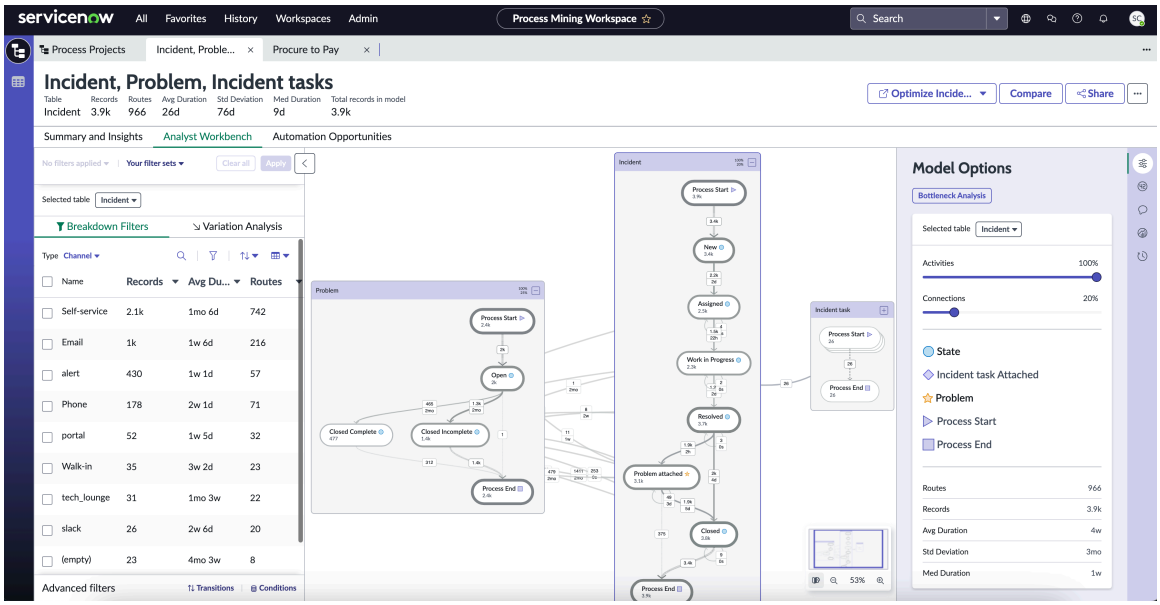
Depuis Analyst Workbench, vous pouvez accéder aux visualisations des données de workflow de processus et aux outils d'analyse des données.

Pour accéder à la console d'analyste :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Espace de travail Exploration de processus**.
2. Ouvrez un projet et accédez à Analyst Workbench.

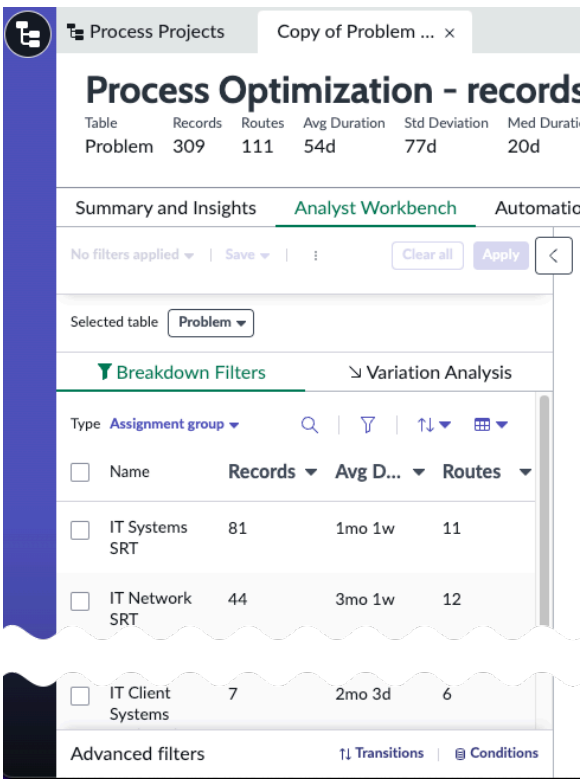


Filtres de répartition

Utilisez l'onglet **Filtres de répartition** pour créer et supprimer des ensembles de filtres, et définir des conditions de filtre avancées.

Affichez les répartitions pour différents éléments à l'aide de la liste déroulante **Selected table (Table sélectionnée**) ou en sélectionnant des éléments dans la carte de processus.

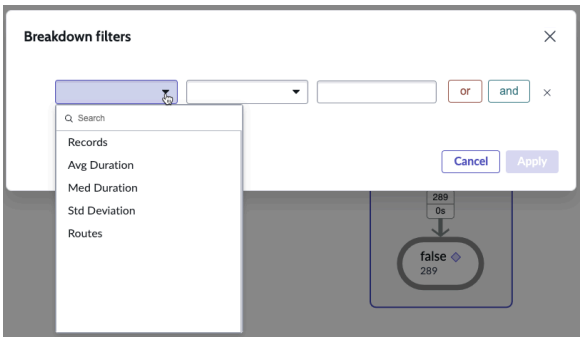
Remarque :
Vous pouvez appliquer des filtres de répartition uniquement sur les tables parentes. Toutefois, les statistiques de répartition sont disponibles sur les tables enfant et parent.



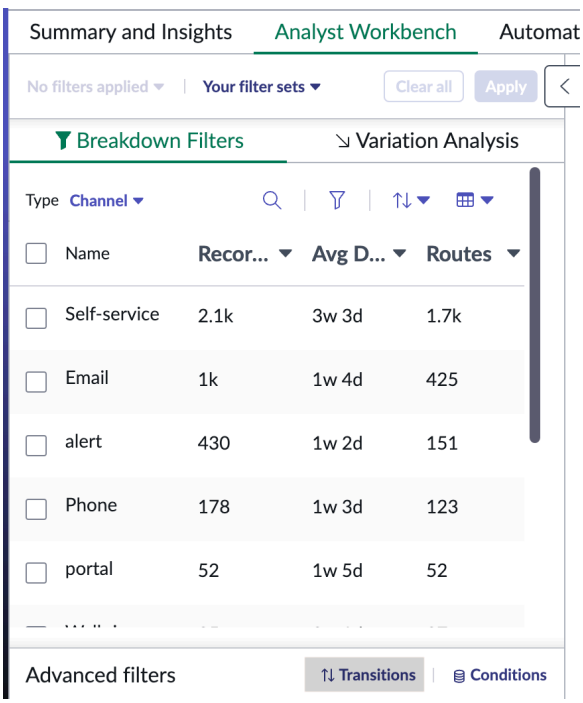
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez l'icône **Filtrer la répartition** ( ) pour filtrer vos répartitions en fonction des critères que vous sélectionnez dans les filtres.



Utilisez le bouton **Transitions** pour définir des filtres avancés sur vos transitions. Pour obtenir des détails sur ce processus, consultez Appliquer un filtre de transition à une activité.



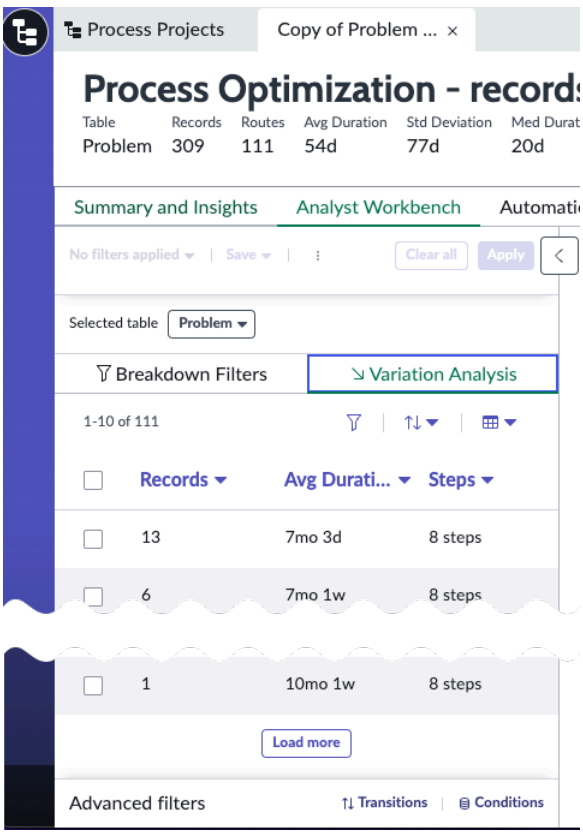
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyse de la variation

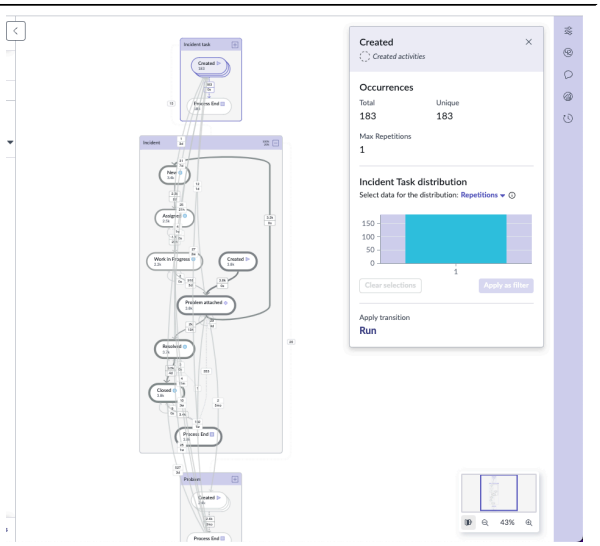
Utilisez l'onglet Analyse de la **variation** pour afficher les itinéraires empruntés par vos enregistrements, le nombre de tickets, la durée moyenne et le nombre d'étapes impliquées dans chaque itinéraire. Sélectionnez un itinéraire pour le mettre en surbrillance dans la carte de processus.

Affichez l'analyse de différents éléments à l'aide de la liste déroulante **Selected table (Table sélectionnée**) ou en sélectionnant des éléments dans la carte de processus.



Carte de processus

Utilisez la **carte de processus** pour afficher une carte visualisée de votre projet. Dans la carte, vous pouvez analyser dans le détail vos processus métier pour mieux le comprendre et l'optimiser. La carte de processus affiche également les itinéraires en fonction des KPI que vous souhaitez afficher ou mesurer.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez un nœud ou une ligne de transition dans la carte pour afficher des détails supplémentaires sur l'élément sélectionné dans une fenêtre modale à droite.

Ces fenêtres contiennent des histogrammes d'histogrammes affichant des informations supplémentaires.

- Sélectionnez un nœud pour afficher les informations de distribution ou de répétition.
- Sélectionnez une ligne de transition pour afficher les informations de durée ou de répétition.

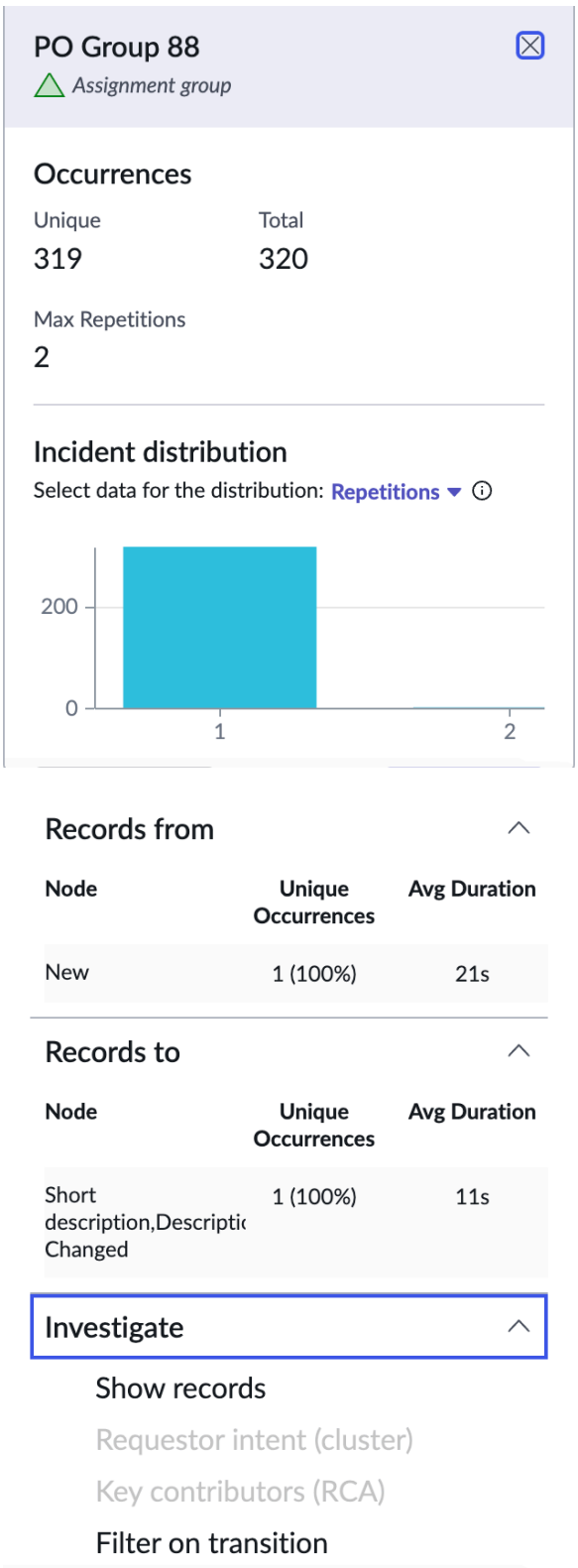
Sélectionnez une barre, puis **Appliquer en tant que filtre** pour filtrer en fonction de ces résultats.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de cet outil, reportez-vous Affiner une carte de processusà .

Lorsque vous sélectionnez un nœud, la fenêtre modale affiche la distribution sortante et entrante des enregistrements via le nœud sélectionné.

Il s'affiche dans les sections **Enregistrements à partir de** et **Enregistrements vers réductibles** .

Dans la liste déroulante **Examiner** , vous pouvez également afficher les enregistrements pertinents, exécuter une analyse de grappe, une analyse de la cause première ou appliquer une transition. Ces tâches sont exécutées à l'aide de tâches planifiées qui s'exécutent en arrière-plan.



Remarque :
Vous pouvez reproduire la plupart des fonctionnalités d'une carte de processus dans un tableau de bord sur un espace de travail configurable. Pour plus d'informations, consultez Configurer une carte Process Mining sur un tableau de bord.

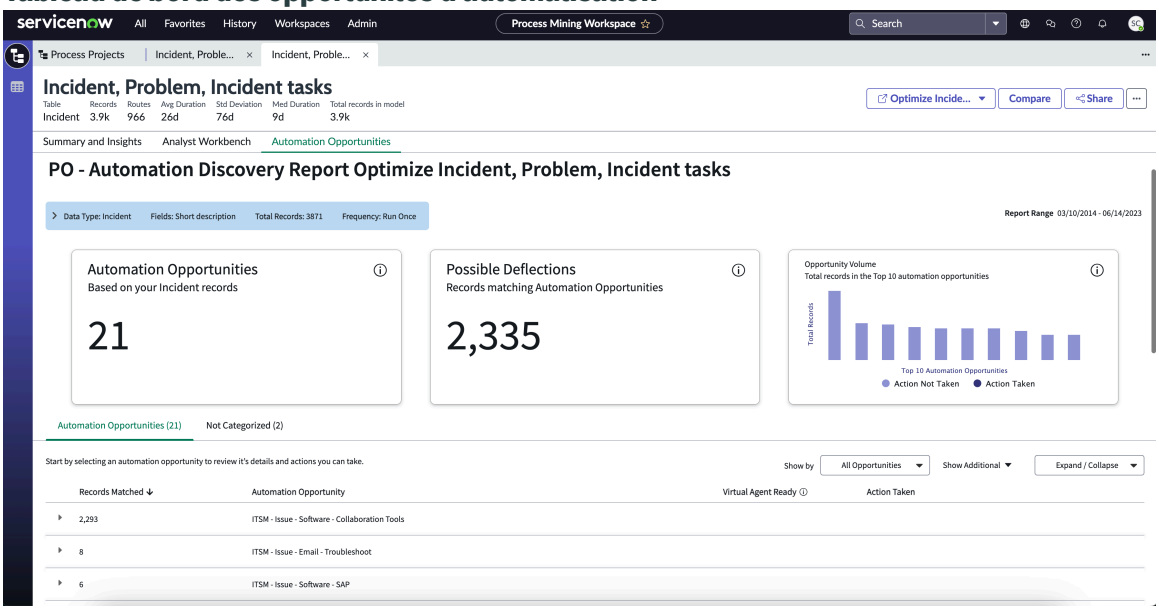
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des opportunités d'automatisation

Utilisez le tableau de bord des opportunités d'automatisation pour trouver des opportunités d'automatisation à l'aide de l'apprentissage machine et de l'analyse basée sur les processus.

Tableau de bord des opportunités d'automatisation



Cartes de résumé

Les cartes affichées en haut de la page vous donnent un aperçu rapide des opportunités détectées. La vue d'ensemble affiche le nombre d'enregistrements affectés et une estimation du temps que vous pouvez gagner en utilisant ces opportunités d'automatisation.

Opportunités d'automatisation

La carte **Opportunités d'automatisation** affiche le nombre d'éléments découverts par Automation Discovery. Consultez les opportunités détectées dans la liste **des opportunités d'automatisation** située sous cette section de la carte.

Déviations possibles

La carte **Déviations possibles** affiche un nombre d'enregistrements couverts par les opportunités d'automatisation détectées. Ce nombre est également visible dans la liste **des opportunités d'automatisation** sous cette section de carte.

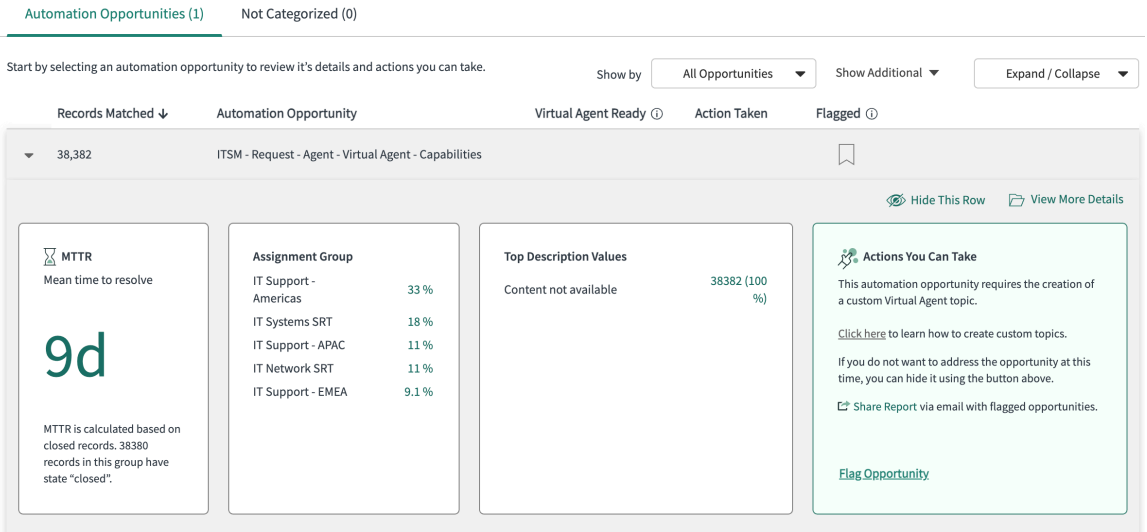
Volume d'opportunités

La carte **Volume d'opportunités** donne le total des enregistrements dans les 10 meilleures opportunités d'automatisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des opportunités d'automatisation



Utilisez la liste **des opportunités d'automatisation** pour afficher une vue d'ensemble de vos opportunités, le délai moyen estimé de résolution et les actions que vous pouvez entreprendre pour implémenter ces automatisations.

Remarque :
La taxonomie d'automatisation n'est disponible que pour ITSM.

Activer Exploration de processus

Activez-le Exploration de processus pour utiliser l'application et en bénéficier.

Demander le Exploration de processus

Activez-le Exploration de processus en demandant le module d'extension Exploration de processus Core (com.sn_po) via Service Now Support Catalog. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension associés ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

Exploration de processus nécessite un abonnement distinct du reste de Now Platform.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance.

Remarque :

Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Catalogue de services.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Exploration de processus :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Modules d'extension
- Rôles
- Tables

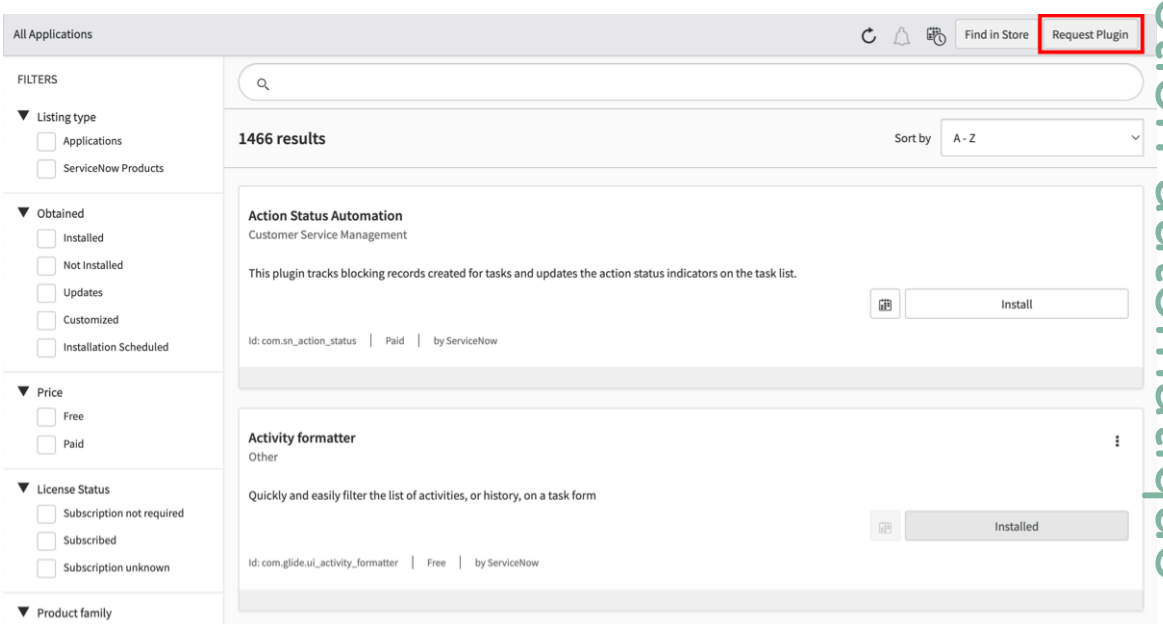
Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Exploration de processus.

Remarque :

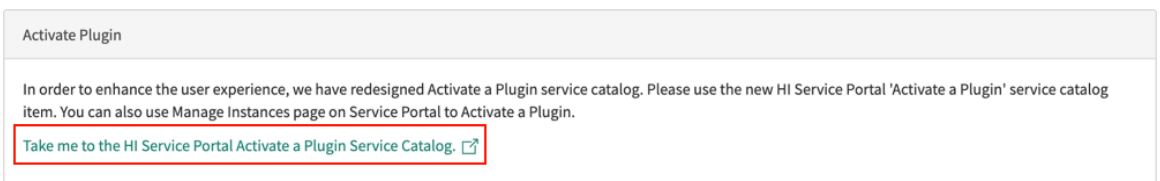
Si vous prévoyez d'activer et d'explorer Exploration de processus dans une instance de clone de sous-production, clonez à partir de la production avec copier les données d'audit et de journalisation. Pour ce faire, vous pouvez désélectionner **l'option Exclure les données d'audit et de journal lors du** clonage. Cette étape permet de s'assurer que les journaux d'audit sont disponibles pour créer une carte de processus complète à l'aide Exploration de processusde .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Sur la page Toutes les applications, sélectionnez **Demander un module d'extension** pour ouvrir le formulaire **Activer le module d'extension** sur Now Support.



3. Dans Now Support, sélectionnez le lien pour accéder à Now Support Portail de services Catalogue de services.



4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de demande d'activation du module d'extension

Champ	Description
Quelle est votre instance cible	Instance sur laquelle activer le module d'extension.
Nom du module d'extension	C'est là qu'intervient le module d'extension Process Mining (com.sn_po)
Sélectionner la date et l'heure de maintenance	Date et heure d'activation du module d'extension. **Remarque :** Les modules d'extension sont activés deux fois par jour ouvrable (une fois le matin et une fois le soir dans le fuseau horaire du Pacifique). Si le module d'extension doit être activé à un moment précis, indiquez cette demande dans le champ **Motif/commentaires**.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Activer les Exploration de processus packs de contenu

Activez Exploration de processus les packs de contenu pour accéder à des projets prédéfinis pour des domaines spécifiques de votre entreprise.

Lancez-vous Exploration de processus avec les packs de contenu

Exploration de processus Les packs de contenu contiennent des projets prédéfinis qui incluent des définitions de modèle de processus, des définitions de résultats de processus et des aperçus d'amélioration de processus prédéfinis pour des domaines spécifiques de votre entreprise.

Remarque :
L'activation des packs de Exploration de processus contenu est une procédure facultative. Vous devez effectuer cette tâche si vous souhaitez utiliser l'un des packs de contenu disponibles avec Exploration de processus.

Packs de contenu disponibles

Pack de contenu	Description
Pack de contenu pour ITSM	Le ITSM Exploration de processus pack de contenu fournit des modèles préconfigurés Exploration de processus et des initiatives d'amélioration pour Gestion des services informatiques les processus (ITSM).
Pack de contenu pour SPM	Le Strategic Portfolio Management Exploration de processus pack de contenu pour les demandes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Packs de contenu disponibles (suite)

Pack de contenu	Description
	fournit un projet préconfiguré Exploration de processus qui aide les analystes et les propriétaires de processus à comprendre l'efficacité de leurs processus de demande et offre également des possibilités d'amélioration continue des performances.
Pack de contenu pour Financial Services Operations	L'utilisation du pack de Exploration de processus contenu avec Financial Services Operations (FSO) vous permet d'analyser les processus pertinents pour vos KPI et d'identifier les goulots d'étranglement associés aux FSO tickets.
Pack de contenu pour Gestion du service clientèle	L'utilisation du Exploration de processus pack de contenu pour Gestion du service clientèle vous permet d'analyser les processus pertinents pour vos KPI et d'identifier les goulots d'étranglement associés aux tickets de service client.
Pack de contenu pour Telecommunications les commandes	L'utilisation du Exploration de processus pack de contenu pour Order Management for Telecommunications and Media vous permet d'analyser les processus pertinents pour vos KPI et d'identifier les goulots d'étranglement associés aux Telecommunications commandes.
Pack de contenu pour HR Service Delivery	L'utilisation du Exploration de processus pack de contenu pour HR Service Delivery vous permet d'analyser les processus pertinents pour vos KPI et d'identifier les goulots d'étranglement associés aux tickets de service client.

Activer un pack de contenu

Activer un pack de contenu à partir de la liste d'applications sur votre instance

Avant de commencer

Rôle requis : sm_cim_requestor, administrateur

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher le Exploration de processus pack de contenu que vous souhaitez installer.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer le pack de contenu.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   > **Important :**
   > Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Pack de contenu pour ITSM

Le ITSM Exploration de processus pack de contenu fournit des projets préconfigurés Exploration de processus et des initiatives d'amélioration pour Gestion des services informatiques lesITSM ().

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Le ITSM Exploration de processus pack de contenu (sn_itsm_po) ajoute des définitions de projet prédéfinies Exploration de processus pour les processus suivants ITSM :

- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des changements
- Gestion des requêtes

Le pack inclut également l'initiative prédéfinie Gestion de l'amélioration continue (CIM) pour les processus d'incident et de changement. L'initiative d'amélioration et Exploration de processus les projets sont automatiquement liés.

Pour activer ce pack de contenu, accédez au ServiceNow Store. Pour en savoir plus, consultez Activer les Exploration de processus packs de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableaux de bord

Vous pouvez utiliser le tableau de bord des KPI par défaut pour les projets du pack de ITSM Exploration de processus contenu. Vous pouvez également créer des tableaux de bord et y ajouter des éléments en fonction de vos besoins.

Configurations de l'analyse de grappe pour les éléments de travail ITSM

L'application Exploration de processus fournit des définitions de solutions pour les incidents, les problèmes, les demandes de changement et les éléments demandés. Vous pouvez utiliser ces définitions pour configurer l'analyse de grappe pour ces éléments de travail.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le pack de ServiceNow Store Exploration de processus contenu ITSM v1.2. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Configurations des définitions de solutions de mise en grappe

Un Exploration de processus administrateur (sn_process_optimization_admin) peut accéder aux configurations de définition de solution d'élément de travail ITSM en accédant à **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.

Remarque :
Par défaut, ces définitions de solutions sont configurées comme suit :

- Le champ **Champs** est configuré sur Description brève.
- Le champ **Nombre minimum d'enregistrements par grappe** est défini sur une valeur de 150.
- Le champ **Corpus de mots** est configuré sur l'enregistrement de corpus de mots correspondant. Par exemple, la définition de regroupement d'incidents est configurée sur l'enregistrement de corpus de mots d'incident. Chaque enregistrement du corpus de mots rassemble toutes les données de description et de description brève pour les 12 derniers mois.

Les définitions de solutions de clustering contiennent également les champs de pureté répertoriés dans la table ci-dessous.

Définition de la solution de mise en grappe	Champs de pureté
Incident	• Groupe d'affectation • Catégorie • Élément de configuration • Service
Problème	• Groupe d'affectation • Catégorie • Élément de configuration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de la solution de mise en grappe	Champs de pureté
	• CI CMDB • Service d'entreprise
Demande de changement	• Groupe d'affectation • Catégorie • Modèle • Risque • Type
Élément demandé	• Groupe d'affectation • Élément de catégorie • Demandé pour • Affecté à

Pour plus d'informations sur la façon d'effectuer une analyse de cluster à partir de l'application Exploration de processus , consultez Effectuer une analyse de cluster.

Configurer les KPI pour les éléments de travail ITSM dans le Exploration de processus tableau de bord

Ajoutez les indicateurs clés de performance (KPI) souhaités pour surveiller la performance des éléments de travail ITSM dans le Exploration de processus tableau de bord Résumé et aperçus. Supprimez les indicateurs que vous ne souhaitez plus utiliser.

Avant de commencer

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le pack de ServiceNow Store Exploration de processus contenu ITSM v1.2. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Activez les modules d'extension pour les applications d'élément de travail ITSM dont vous souhaitez afficher les KPI.
   Le module d'extension Incident Management est activé par défaut.

2. Ajoutez la source de données de l'indicateur souhaitée au tableau de bord Résumé et aperçus.
   Les KPI répertoriés dans la table ci-dessous sont disponibles par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément de travail	Indicateur clé de performance
Incident	◦ Délai moyen de résolution des incidents ◦ % d'incidents résolus lors de leur première affectation
Problème	◦ Délai moyen de clôture des problèmes ◦ % de problèmes fermés lors de leur première affectation
Demande de changement	◦ Délai moyen de clôture des changements ◦ % de nouveaux changements urgents
Élément demandé	◦ Délai moyen de clôture des éléments demandés ◦ % d'éléments demandés rejetés

Configurer les aperçus pour les éléments de travail ITSM dans le tableau de bord Exploration de processus

Configurez des définitions de règles pour les incidents, les problèmes, les demandes de changement ou les éléments de demande afin de détecter des aperçus dans le tableau de bord Résumé et aperçus.

Avant de commencer

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le pack de ServiceNow Store Exploration de processus contenu ITSM v1.2. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Rôle requis : sn_process_optimization_power_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Configurations de processus**.
2. Configurez les définitions de résultats souhaitées.
   Les filtres d'aperçu répertoriés dans la table ci-dessous sont disponibles par défaut.

Filtres Insights pour les éléments de travail ITSM

Élément de travail	Filtres d'aperçus
Incident	◦ Problème à sauts multiples ◦ Problème de rejet de solution ◦ Utilisation abusive de l'état En suspens ◦ Problèmes de SLA manqués

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément de travail	Filtres d'aperçus
Problème	◦ Le problème a été annulé ◦ Le risque de problème a été accepté ◦ Le problème résolu a été réanalysé ◦ Correction du problème non terminée ◦ Problème rouvert
Demandes de changement	◦ Le modèle est modifié dans le processus ◦ Demandes de changement pré-approuvées ◦ Échec des demandes de changement
Éléments demandés	◦ L'état RITM est Fermé incomplet ou Fermé ignoré. ◦ Sauts multiples : RITM portant sur deux réaffectations ou plus

Lorsque les règles de recherche sont mises à jour, vous pouvez les afficher dans la section Aperçus du tableau de bord.

3. Sur le tableau de bord Résumé et aperçus, pour l'aperçu sélectionné :
   - Pour effectuer une analyse de processus, sélectionnez **Analyse de processus**. Vous pouvez afficher la Exploration de processus carte avec les filtres appliqués.
   - Pour effectuer une analyse de grappe, sélectionnez **Analyse de grappe**. Sélectionnez **Afficher la grappe** pour afficher les résultats. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Afficher une analyse de grappe.

Pack de contenu pour SPM

Le Strategic Portfolio Management Exploration de processus pack de contenu pour les demandes fournit un projet préconfiguré Exploration de processus qui aide les analystes et les propriétaires de processus à comprendre l'efficacité de leurs processus de demande et offre également des possibilités d'amélioration continue des performances.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Tableaux de bord

Vous pouvez utiliser le tableau de bord des KPI par défaut pour les projets du pack de SPM Exploration de processus contenu. Vous pouvez également créer des tableaux de bord et y ajouter des éléments en fonction de vos besoins.

Configurations de l'analyse de grappe pour SPM les éléments de travail

L'application Exploration de processus fournit des définitions de solutions pour les demandes, que vous pouvez utiliser pour configurer l'analyse des grappes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le pack de ServiceNow Store Exploration de processus SPM contenu v1.0. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Configurations des définitions de solutions de mise en grappe

Un Exploration de processus administrateur (sn_process_optimization_admin) peut accéder aux configurations de définition de solution SPM d'élément de travail en accédant à **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Mise en grappe** > **Définitions des solutions**.

Remarque :
Par défaut, ces définitions de solutions sont configurées comme suit :

- Le champ **Champs** est configuré sur description.
- Le champ **Nombre minimum d'enregistrements par grappe** est défini sur une valeur de 150.
- Le champ **Corpus de mots** est configuré sur l'enregistrement de corpus de mots correspondant. Par exemple, la définition de regroupement de demandes est configurée sur l'enregistrement de corpus de mots de demande. Chaque enregistrement du corpus de mots rassemble toutes les données de description et de description brève pour les 12 derniers mois.

Les définitions de solutions de mise en grappe contiennent également les champs de pureté pour les demandes, à savoir Département, business_unit et Priorité.

Configurer les KPI pour SPM les éléments de travail dans le Exploration de processus tableau de bord

Ajoutez les indicateurs clés de performance (KPI) souhaités pour surveiller les performances des éléments de travail dans le Exploration de processus tableau de SPM bord Résumé et aperçus. Supprimez les indicateurs que vous ne souhaitez plus utiliser.

Avant de commencer

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le pack de ServiceNow Store Exploration de processus SPM contenu v1.0. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

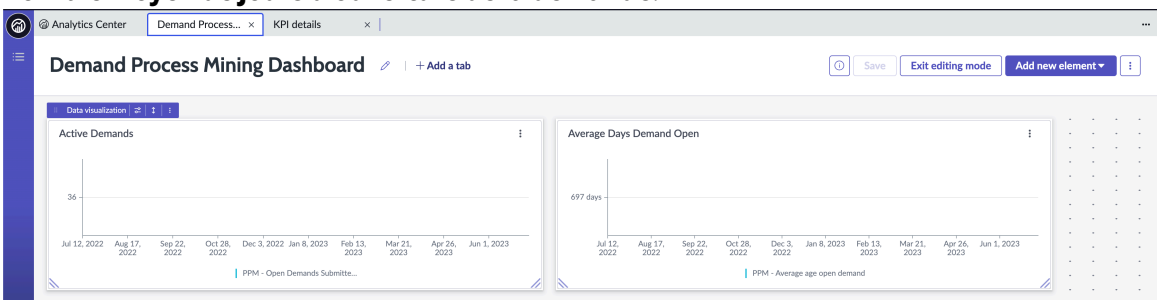
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Assurez-vous que le module d'extension **Project Portfolio Management Standard** est installé.
2. Ajoutez la source de données de l'indicateur souhaitée au tableau de bord Résumé et aperçus.
   Pour les demandes, les KPI sont les **demandes actives** et le **nombre moyen de jours d'ouverture de la demande**.



Configurer les aperçus pour SPM les demandes dans le Exploration de processus tableau de bord

Configurez des définitions de règles pour que les demandes détectent des aperçus dans le tableau de bord Résumé et aperçus.

Avant de commencer

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le pack de ServiceNow Store Exploration de processus contenu SPM v1.0. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Rôle requis : sn_process_optimization_power_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Configurations de processus**.
2. Configurez les définitions de résultats souhaitées.
   Les filtres d'aperçu disponibles pour une demande par défaut sont définis dans la table suivante :

Aperçu de la demande pour Exploration de processus

Définitions des résultats	Demandes qui ont été approuvées sans être qualifiées
	Demandes qui ont été déplacées vers l'étape suivante sans être approuvées
Définitions des résultats automatisés	Retravailler

   Lorsque les règles de recherche sont mises à jour, vous pouvez les afficher dans la section Aperçus du tableau de bord.
3. Sur le tableau de bord Résumé et aperçus, pour l'aperçu sélectionné :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour effectuer une analyse de processus, sélectionnez **Analyse de processus**. Vous pouvez afficher la Exploration de processus carte avec les filtres appliqués.
- Pour effectuer une analyse de grappe, sélectionnez **Analyse de grappe**. Sélectionnez **Afficher la grappe** pour afficher les résultats. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Afficher une analyse de grappe.

Pack de contenu pour Financial Services Operations

L'utilisation du pack de Exploration de processus contenu avec Financial Services Operations (FSO) vous permet d'analyser les processus pertinents pour vos KPI et d'identifier les goulots d'étranglement associés aux FSO tickets.

Important :
À partir de la version Vancouver, l'application Process Optimization a été renommée Exploration de processus.

Pour plus d'informations sur l'activation du pack de contenu FSO Process Mining, reportez-vous à la section Activer les Exploration de processus packs de contenu.

Projets d'optimisation

Le pack de contenu ajoute des définitions de modèles de projet prédéfinies Exploration de processus pour ces Financial Services Operations applications.

- Financial Services Business Deposit Operations
- Financial Services Business Loan Operations
- Financial Services Business Lifecycle
- Financial Services Card Operations
- Financial Services Client Lifecycle
- Financial Services Complaint Management
- Financial Services Payment Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Financial Services Personal Deposit Operations
- Financial Services Treasury Operations
- Individual Life Servicing
- Group Life Servicing
- Commercial Lines Claims
- Personal Lines Claims
- Intelligent Servicing for Fraud

Rôles

En fonction de l'application Financial Services Operations pour laquelle vous l'utilisez Exploration de processus , vous avez besoin des rôles suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles requis de Financial Services Operations pour Exploration de processus

Application Financial Services Operations	Rôle requis
Financial Services Card Operations	Gestion des litiges : sn_bom_credit_card.dispute_manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Payment Operations	sn_bom_payment.payments_manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Loan Operations	sn_bom_loan_b2b.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Loan Operations	sn_bom_loan.b2c_manager et sn_process_optimization_analys
Financial Services Business Lifecycle	sn_bom_clo_b2b.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Client Lifecycle	sn_bom_clo_b2c.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Complaint Management	sn_bom_compl.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2b.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Deposit Operations	sn_bom_deposit_b2c.manager et sn_process_optimization_analyst
Commercial Lines Claims	sn_ins_claim_cml.manager et sn_process_optimization_analyst
Personal Lines Claims	sn_ins_claim_pers.manager et sn_process_optimization_analyst
Financial Services Treasury Operations	sn_bom_treasury.admin et sn_process_optimization_analyst
Individual Life Servicing	sn_ins_indiv_life.manager et sn_process_optimization_analyst
Group Life Servicing	sn_ins_group_life.manager et sn_process_optimization_analyst
Intelligent Servicing for Fraud	sn_bom_fraud.manager et sn_process_optimization_analyst

Information associée

Exemple de Exploration de processus pour Financial Services Operations

Exemple de Exploration de processus pour Financial Services Operations

Analysez un processus pour les tickets de services financiers et identifiez les goulots d'étranglement afin de minimiser les retards dans le flux des tickets pour une meilleure expérience client.

Supposons que vous êtes analyste de processus au sein de votre institution financière et que vous devez soumettre une analyse des processus actuels associés aux tickets de services financiers. Vous pouvez utiliser la console d'analyste pour accéder aux processus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

explorés pour la définition de projet pour les opérations de paiement de services financiers, les opérations de prêt et la gestion des réclamations.

Vous pouvez analyser le flux de processus des tickets et suggérer des moyens d'améliorer les processus à l'aide du workflow suivant, par exemple, pour le report de prêt dans la définition de projet **B2C** :

1. Sélectionnez **Afficher dans l'espace de travail** du projet sélectionné. La console d'analyste s'ouvre dans un nouvel onglet.

   Vous pouvez observer la durée moyenne nécessaire à la fermeture d'un enregistrement de ticket de report de prêt.

2. Affichez les mesures de la carte de processus en définissant les listes Mesure primaire et Mesure secondaire sur **Occurrences uniques** et **Durée moyenne**, respectivement.
3. Affinez la carte de processus en sélectionnant **Affiner** et en sélectionnant une largeur de connexion pour afficher la liste complète des mesures.

   Vous pouvez observer les transitions d'états et leur durée.

4. Dans l'onglet Filtres, configurez la liste des filtres de répartition pour les catégories et utilisez les filtres de transitions d'activité pour filtrer les enregistrements.
5. Dans l'onglet Analyse de variation, vous pouvez afficher les itinéraires suivis par les enregistrements, le nombre de tickets dans un itinéraire, la durée moyenne et le nombre d'étapes impliquées dans l'itinéraire. La sélection d'un itinéraire met l'itinéraire en surbrillance sur la carte.
6. Ajoutez des notes au projet en sélectionnant l'icône Notes ( ) et soumettez une analyse.

Exploration de processus pour le report de prêt dans B2C

Information associée

Analyser et obtenir des aperçus de processus

Pack de contenu pour Financial Services Operations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pack de contenu pour Gestion du service clientèle

L'utilisation du Exploration de processus pack de contenu pour Gestion du service clientèle vous permet d'analyser les processus pertinents pour vos KPI et d'identifier les goulots d'étranglement associés aux tickets de service client.

Pour plus d'informations sur l'activation du Exploration de processus pack de contenu pour CSM, consultez Activer les Exploration de processus packs de contenu.

Utilisateur final et rôles

Si vous disposez des rôles requis, vous pouvez utiliser Analyst Workbench pour accéder aux visualisations des données de workflow de processus et aux outils d'analyse des données relatives aux tickets de service client. Pour plus d'informations, consultez Console d'analyste.

Les combinaisons de rôles suivantes sont requises pour utiliser l'application Exploration de processus avec Gestion du service clientèle.

Combinaisons de rôles

Rôle Exploration de processus	Rôle Gestion du service clientèle
sn_process_optimization_admin	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_power_user	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_analyst	sn_customer_service_agent

Projet d'optimisation pour les tickets de service client

Le Exploration de processus pack de contenu pour CSM (sn_csm_po) ajoute un projet prédéfini qui inclut une définition de projet **Customer Service Case** prédéfinie pour les tickets de service client. Par défaut, le projet **Tickets de service client** filtre les tickets de service client pour les deux derniers trimestres. Vous pouvez également configurer un nouveau projet de processus en fonction du projet prédéfini. Pour plus d'informations, consultez Créer un projet à l'aide de la ServiceNow plateforme.

Le projet **Tickets de service client** comprend des définitions d'activité par défaut et des définitions de répartition pour les tickets de service client que vous pouvez utiliser tels quels ou modifier pour une configuration personnalisée.

- Utilisez des définitions d'activité pour comprendre les transitions d'états telles que les tickets passant de l'état Travail en cours à l'état Solution proposée et analyser les processus liés tels que les enregistrements de problème (PRB).
- Utilisez des définitions de répartition pour filtrer les enregistrements et analyser une carte de processus par catégories. Par exemple, vous pouvez filtrer les données des tickets du service client selon différents canaux, produits, groupes d'affectation et emplacements.

Initiative Gestion de l'amélioration continue pour les tickets de service client

Si l'application Continual Improvement Management (CIM) est activée, vous pouvez également utiliser le projet CIM depuis l'Analyst Workbench pour suivre la progression des initiatives d'amélioration pour les tickets de service client. L'initiative d'amélioration et Exploration de processus les projets sont automatiquement liés. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Gestion de l'amélioration continue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyse des performances pour les tickets de service client

Si l'application Analyse des performances est activée, vous pouvez également utiliser les configurations de modèle disponibles pour ouvrir l'application Exploration de processus à partir d'un indicateur Performance Analytics (PA) en fonction des données de ticket de service client. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Analyse des performances.

Information associée

Exemple de Exploration de processus pour CSM

Exemple de Exploration de processus pour CSM

Analysez un processus pour les tickets du service client et identifiez les goulots d'étranglement afin de minimiser les retards dans le flux des tickets pour une meilleure expérience client.

Supposons que vous soyez analyste de processus au sein de l'entreprise ACME et que vous soumettiez une analyse des processus actuels associés aux tickets du service client. Vous utilisez Analyst Workbench pour accéder aux processus explorés pour le projet **Tickets de service client** .

Analysez le flux de processus des tickets et suggérez des moyens d'améliorer les processus à l'aide du workflow suivant :

1. Sélectionnez **Afficher dans l'espace de travail** à partir de la définition de projet **Tickets de service client** . La console d'analyste s'ouvre dans un nouvel onglet.

   Vous observez que les enregistrements de tickets du service client mettent en moyenne 16 jours pour fermer un ticket.

2. Affichez les mesures de la carte de processus en définissant les listes Mesure primaire et Mesure secondaire sur **Occurrences uniques** et **Durée moyenne**, respectivement.
3. Affinez la carte de processus en sélectionnant **Affiner** et en sélectionnant une largeur de connexion pour afficher la liste complète des mesures.

   Vous observez que l'état de transition **Travail en cours - En attente d'informations** prend plus de deux jours.

4. Dans l'onglet Filtres, définissez la liste des filtres de répartition sur **Groupe d'affectation** et utilisez le filtre d'activité pour afficher le flux de processus entre les **activités Travail en cours : en attente d'infos** et **Travail en cours** .
5. Dans l'onglet Itinéraires, vous souhaitez afficher tous les enregistrements qui ont pris plus de temps que la durée moyenne de deux jours entre les activités sélectionnées, vous devez donc sélectionner **la plupart des enregistrements** dans la liste Trier par. Vous sélectionnez ensuite n'importe quel chemin de processus pour afficher les tickets de cet itinéraire.

   Vous observez que la plupart des tickets sont liés aux e-mails.

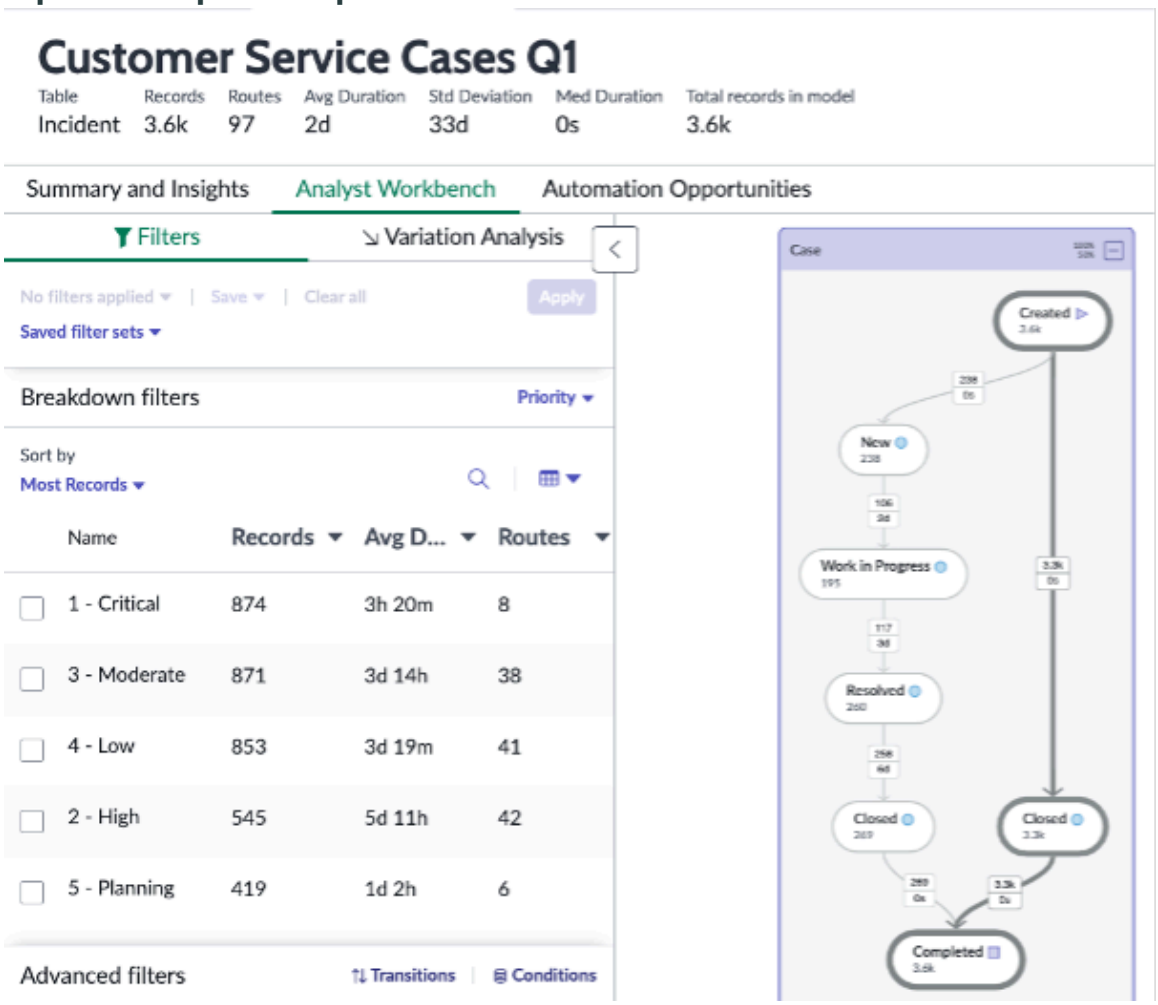
6. Ajoutez des notes au projet en sélectionnant l'icône Notes ( ) et soumettez une analyse.

   Dans vos notes, vous suggérez d'utiliser un modèle standardisé pour améliorer les transactions par e-mail entre les agents et les clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exploration de processus pour les tickets de service client



Information associée

- Analyser et obtenir des aperçus de processus
- Pack de contenu pour Gestion du service clientèle

Pack de contenu pour Telecommunications les commandes

L'utilisation du Exploration de processus pack de contenu pour Order Management for Telecommunications and Media vous permet d'analyser les processus pertinents pour vos KPI et d'identifier les goulots d'étranglement associés aux Telecommunications commandes.

Pour plus d'informations sur l'activation de for , reportez-vous à la Exploration de processusTelecommunicationssection Activer les Exploration de processus packs de contenu.

Utilisateur final et rôles

Si vous disposez des rôles requis, vous pouvez utiliser Analyst Workbench pour accéder aux visualisations des données de workflow de processus et aux outils d'analyse des données relatives aux commandes de télécommunication. Pour plus d'informations, consultez Exploration de processus Workspace.

En fonction de l'application Telecommunications pour laquelle vous l'utilisez Exploration de processus , vous avez besoin des rôles suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour les commandes de produits de télécommunications : sn_process_optimization_admin, sn_process_optimization_analyst et sn_process_optmization_power_user
- Pour les commandes de services de télécommunications : sn_process_optimization_admin, sn_process_optimization_analyst et sn_process_optmization_power_user
- Pour les commandes de ressources de télécommunications : sn_process_optimization_admin, sn_process_optimization_analyst et sn_process_optmization_power_user
- Pour les tâches de commande de télécommunications : sn_process_optimization_admin, sn_process_optimization_analyst et sn_process_optmization_power_user

Projets d'optimisation pour Telecommunications l'application

Le pack de contenu ajoute des définitions de projet Process Optimization prédéfinies pour les entités d'application suivantes Order Management for Telecommunications and Media :

- Commandes de produits
- Commandes de services
- Commandes de ressources
- Tâches de commande

Vous pouvez également configurer un nouveau projet de processus basé sur un projet prédéfini. Pour plus d'informations, consultez Créer un projet à l'aide de Project Builder.

Information associée

Exemple de Exploration de processus pour Telecommunications

Exemple de Exploration de processus pour Telecommunications

Analysez un processus pour les commandes de télécommunications et identifiez les goulots d'étranglement afin de minimiser les retards dans le flux des tickets pour une meilleure expérience client.

Supposons que vous étiez analyste de processus chez votre fournisseur de services de télécommunications et que vous deviez soumettre une analyse sur les processus actuels associés aux commandes de télécommunications. Vous pouvez utiliser la console d'analyste pour accéder aux processus explorés pour la définition de projet pour les commandes de produits de télécommunications, les commandes de services, les commandes de ressources et les tâches de commande.

Vous pouvez analyser le flux de processus des tickets et suggérer des moyens d'améliorer les processus en utilisant le workflow suivant pour la définition du projet de commandes de produits dans les télécommunications :

1. Sélectionnez **Afficher dans l'espace de travail** du projet sélectionné. La console d'analyste s'ouvre dans un nouvel onglet.

   Vous pouvez observer la durée moyenne nécessaire à l'exécution d'une commande d'un client de télécommunications.

2. Affichez les mesures de la carte de processus en définissant les listes Mesure primaire et Mesure secondaire sur **Occurrences uniques** et **Durée moyenne**, respectivement.
3. Affinez la carte de processus en sélectionnant **Affiner** et en sélectionnant une largeur de connexion pour afficher la liste complète des mesures.

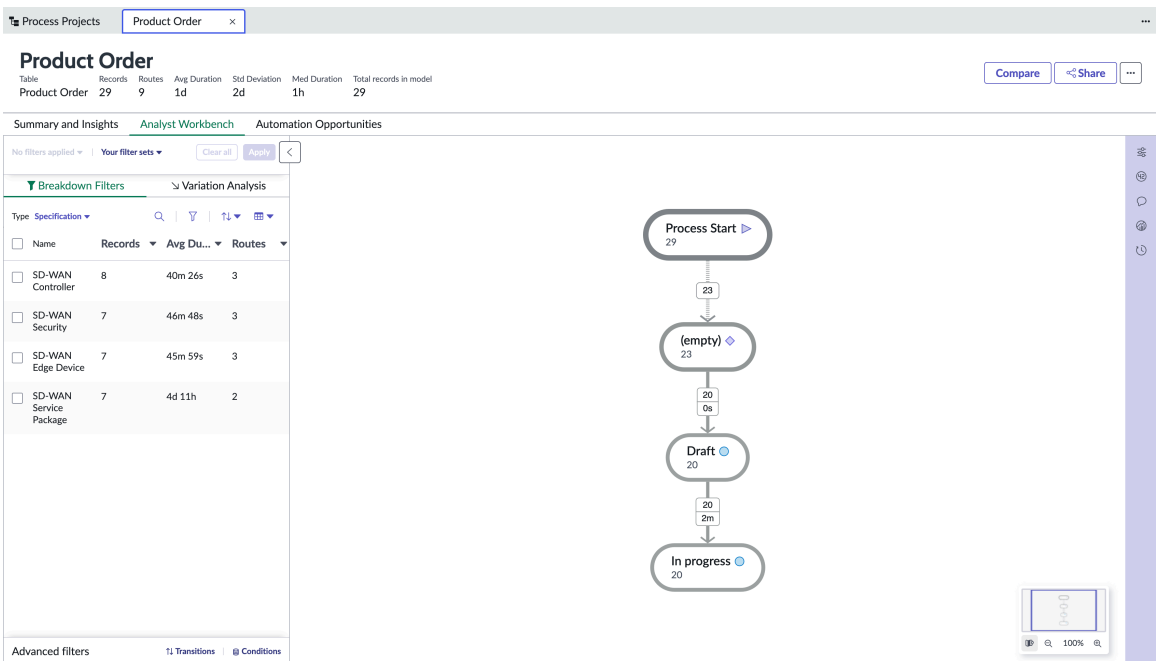
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez observer les transitions d'états et leur durée.

4. Dans l'onglet **Filtres** , configurez la liste des filtres de répartition pour les catégories et utilisez les filtres de transitions d'activité pour filtrer les enregistrements.
5. Dans l'onglet **Analyse de variation** , vous pouvez afficher les itinéraires empruntés par les enregistrements, le nombre de tickets dans un itinéraire, la durée moyenne et le nombre d'étapes impliquées dans l'itinéraire. La sélection d'un itinéraire met l'itinéraire en surbrillance sur la carte.
6. Ajoutez des notes au projet en sélectionnant l'icône Notes ( ) et soumettez une analyse.

Exploration de processus pour les commandes de produits dans le secteur des télécommunications



Information associée

Exploration de processus Workspace

Analyser et obtenir des aperçus de processus

Pack de contenu pour Telecommunications les commandes

Pack de contenu pour HR Service Delivery

L'utilisation du Exploration de processus pack de contenu pour HR Service Delivery vous permet d'analyser les processus pertinents pour vos KPI et d'identifier les goulots d'étranglement associés aux tickets de service client.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Pour plus d'informations sur l'activation de HRSD Exploration de processus Content Pack, reportez-vous à Activer les Exploration de processus packs de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Si vous disposez des rôles requis, vous pouvez utiliser Analyst Workbench pour accéder aux visualisations des données de workflow de processus et aux outils d'analyse des données relatives aux tickets de service client. Pour plus d'informations, consultez Console d'analyste.

Les combinaisons de rôles suivantes sont requises pour utiliser l'application Exploration de processus avec HR Service Delivery.

Combinaisons de rôles

Rôle Exploration de processus	Rôle HR Service Delivery
sn_process_optimization_admin	sn_hr_core.admin
sn_process_optimization_power_user	sn_hr_core.case_writer
sn_process_optimization_analyst	sn_hr_core.basic

Projet d'optimisation pour les tickets RH

HRSD Exploration de processus Content Pack (com.sn_hr_process_optimization) ajoute un projet prédéfini qui comprend des tickets de service RH prédéfinis et, s'ils sont installés, Événements de cycle de vie des définitions de projets de tickets. Par défaut, le projet filtre les tickets des deux derniers trimestres. Vous pouvez également configurer un nouveau projet de processus en fonction du projet prédéfini. Pour plus d'informations, consultez Créer un projet à l'aide de Project Builder.

La définition de projet comprend des définitions d'activité par défaut et des définitions de répartition pour les tickets que vous pouvez utiliser tels quels ou modifier pour personnaliser la configuration.

- Utilisez des définitions d'activité pour comprendre les transitions d'états telles que les tickets passant de l'état Travail en cours à l'état Solution proposée et analyser les processus liés tels que les enregistrements de problème (PRB).
- Utilisez des définitions de répartition pour filtrer les enregistrements et analyser une carte de processus par catégories. Par exemple, vous pouvez filtrer les données de ticket selon différents canaux, produits, groupes d'affectation et emplacements.

Initiative Gestion de l'amélioration continue pour les tickets RH

Si l'application Gestion de l'amélioration continue (CIM) est activée, vous pouvez également utiliser le projet CIM à partir de l'Analyst Workbench pour suivre la progression des initiatives d'amélioration pour les tickets RH. L'initiative d'amélioration et Exploration de processus le projet sont automatiquement liés. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Gestion de l'amélioration continue.

Analyse des performances pour les tickets RH

Si l'application Analyse des performances (PA) est activée, vous pouvez également utiliser les configurations de modèle disponibles pour ouvrir l'application Exploration de processus à partir d'un indicateur PA en fonction des données de ticket de service client. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Analyse des performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de Exploration de processus pour HR Service Delivery

Analysez un processus pour votre service RH ou, s'il est installé, pour les tickets, Événements de cycle de vie et identifiez les goulots d'étranglement afin de minimiser les retards dans le flux des tickets pour une meilleure expérience utilisateur.

Supposons que vous soyez un analyste de processus d'intégration RH qui souhaite améliorer la vitesse ou la qualité de votre prestation de services et que vous deviez soumettre une analyse de vos processus de ticket actuels. Vous pouvez utiliser Analyst Workbench pour accéder aux processus explorés pour le service RH et, s'il est installé, Événements de cycle de vie aux définitions de projet de tickets.

Vous pouvez analyser le flux de processus des tickets et suggérer des moyens d'améliorer les processus à l'aide du workflow suivant. Par exemple, pour une définition de modèle de ticket de service RH standard, vous pouvez :

1. Sélectionnez **Afficher dans l'espace de travail** du projet sélectionné. La console d'analyste s'ouvre dans un nouvel onglet.

   Dans l'onglet **Tout par service RH** , vous pouvez observer le temps nécessaire à la fermeture d'un enregistrement de ticket de service RH.

2. Affichez les mesures de la carte de processus en définissant les listes Mesure primaire et Mesure secondaire sur **Nombre total d'occurrences** et **Durée moyenne**, respectivement.
3. Affinez la carte de processus en sélectionnant **Affiner** et en sélectionnant une largeur de connexion pour afficher la liste complète des mesures.

   Vous pouvez observer les transitions d'états et leur durée.

4. Dans l'onglet Filtres de répartition, configurez la liste des filtres de répartition pour les catégories et utilisez les filtres de transitions d'activité pour filtrer les enregistrements.
5. Dans l'onglet Analyse de variation, vous pouvez afficher les itinéraires suivis par les enregistrements, le nombre de tickets dans un itinéraire, la durée moyenne et le nombre d'étapes impliquées dans l'itinéraire. La sélection d'un itinéraire met l'itinéraire en surbrillance sur la carte.

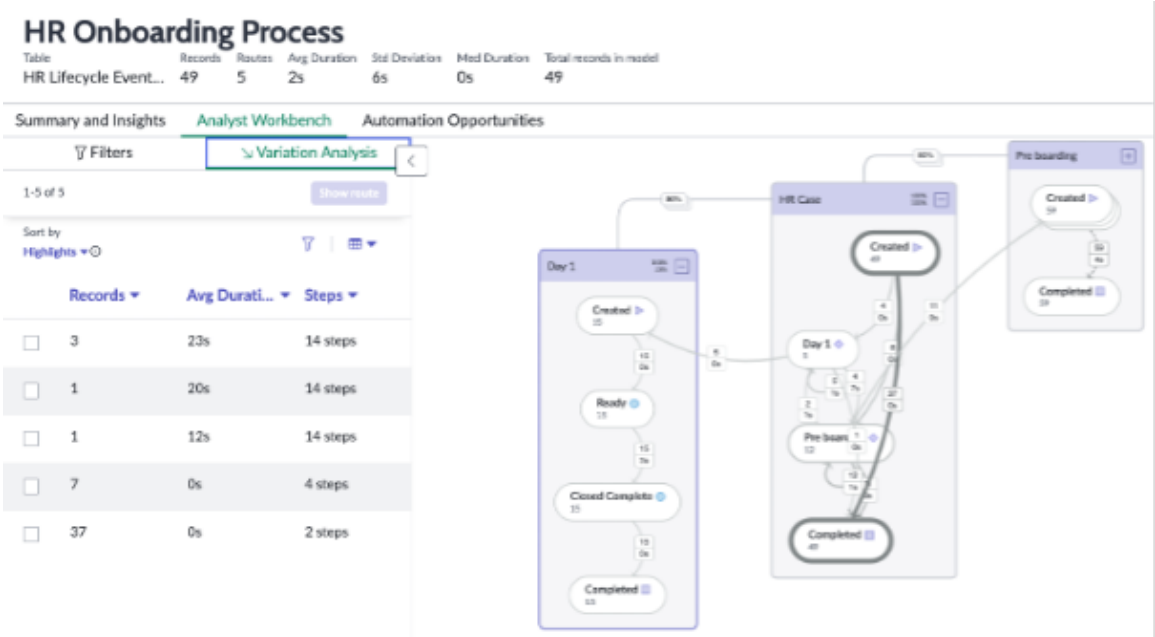
   Remarque :
   Après l'application d'un ou plusieurs itinéraires, les répartitions répertoriées dans l'onglet **Filtres de répartition** affichent uniquement les répartitions applicables à ces itinéraires.

6. Ajoutez des notes au projet en sélectionnant l'icône Notes ( ) et soumettez une analyse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exploration de processus pour un ticket de service RH standard



Exemple de pack de contenu pour FSM

Analysez un processus pour les tâches de commande de travaux et identifiez les goulots d'étranglement afin de minimiser les retards dans le flux de travail pour une meilleure expérience client.

Dans cet exemple, vous êtes analyste de processus dans la société ACME où vous devez soumettre une analyse sur les processus actuels associés aux tâches de commande de travaux. Vous utilisez Analyst Workbench pour accéder aux processus explorés pour la définition de projet des **tâches de commande de travaux** .

Vous analysez le flux de processus des commandes de travaux et suggérez des moyens d'améliorer les processus à l'aide du workflow suivant :

1. Sélectionnez **Analyst Workbench**. La console d'analyste apparaît dans un nouvel onglet.
2. Affichez l'analyse autonome de tous les enregistrements de la carte de processus en définissant la liste **des filtres de répartition** sur **Groupe d'affectation**, puis sélectionnez **Appliquer**.
3. Affinez la carte de processus en sélectionnant **Affiner** et en sélectionnant une largeur de connexion pour afficher la liste complète des mesures.

   Vous observez et analysez la raison du retard dans la planification des tâches.
4. Filtrez les données pour afficher les enregistrements en sélectionnant **Afficher les enregistrements**>**Afficher**.

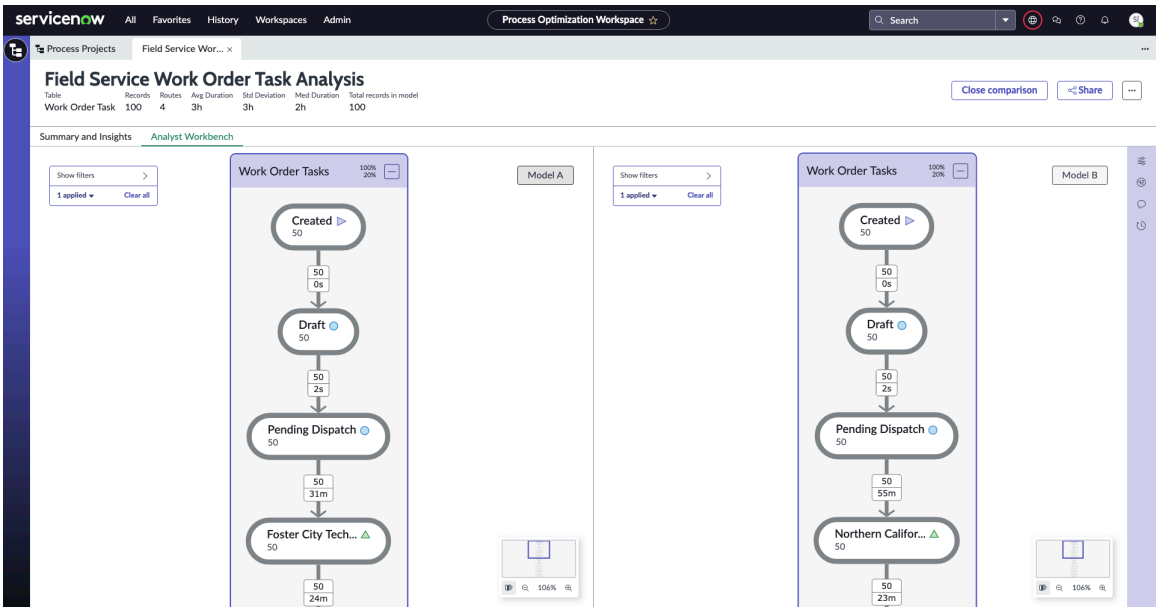
   Vous observez que la plupart des tâches sont liées à l'installation.
5. Ajoutez des notes au projet en sélectionnant l'icône Notes ( ) et soumettez une analyse.

   Dans vos notes, vous suggérez de passer en revue la raison pour laquelle le délai d'expédition est plus long dans les tâches d'installation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exploration de processus pour les tâches de commande de travaux de service sur site



Information associée

Process Mining for Field Service Management

Intégration Exploration de processus

Utilisez-le Exploration de processus tout au long du cycle de vie de l'amélioration continue pour analyser les processus de façon cohérente et précise.

Un administrateur peut intégrer Exploration de processus d'autres ServiceNow applications telles que Gestion de l'amélioration continue, Analyse des performances, ITSM, Gestion du service clientèleet Financial Services Operations.

Identifiez les opportunités d'amélioration et surveillez les changements de processus et la progression à travers ces étapes.

1. Identifier : Exploration de processus permet d'évaluer de manière proactive un processus actuel et de trouver des possibilités d'amélioration.
2. Planifier et exécuter : identifiez les causes profondes des problèmes et découvrez de nouvelles tâches ou des étapes manquantes.
3. Mesurer : Surveillez les dernières données de processus.
4. Afficher les résultats : réanalysez le processus et montrez les résultats mesurables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration à Gestion de l'amélioration continue

L'intégration à l'application ServiceNow® Gestion de l'amélioration continue vous permet de créer une demande une fois que vous avez identifié une opportunité d'amélioration.

L'intégration à l'application (CIM) vous permet de demander et d'afficher les initiatives liées à l'amélioration ServiceNow® Gestion de l'amélioration continue des processus et d'ajouter des tâches aux initiatives existantes.

Le Exploration de processus module d'extension (com.sn_po) assure une intégration entre les Exploration de processus applications et Gestion de l'amélioration continue . Gestion de l'amélioration continue s'intègre à l'activation du module d'extension CIM (com.sn_cim).

À partir de Exploration de processus: partagez des notes et des instantanés en tant que tâches vers une initiative CIM existante. Lorsque vous créez une initiative d'amélioration à partir de Exploration de processus, la demande est associée à une note créée dans un Exploration de processus projet, et le Exploration de processus KPI est ajouté à l'initiative d'amélioration.

Depuis Gestion de l'amélioration continue: lancez Analyst Exploration de processus Workbench à partir de CIM.

Rôles

L'intégration à Gestion de l'amélioration continue n'ajoute pas de rôles supplémentaires aux rôles Exploration de processus . Pour activer Gestion de l'amélioration continue des fonctionnalités, vous devez ajouter le rôle agent_workspace_user aux utilisateurs qui ont besoin de cette option.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Exemple d’utilisation Gestion de l'amélioration continueExploration de processus

Gestion de l'amélioration continue

Demander Continual Improvement Management

Lancer Exploration de processus à partir de CIM

Lancez-le Exploration de processus à partir de la console CIM pour analyser le processus existant et trouver de nouvelles opportunités d’amélioration.

Avant de commencer

Rôle requis : improvement_manager

Activez le module d’extension Gestion de l'amélioration continue (com.sn_cim) et le module d’extension Exploration de processus (com.sn_po).

Procédure

Accédez à la console **d’exploration de processus** de l’une des façons suivantes.

Exemple d’utilisation Gestion de l'amélioration continueExploration de processus

Découvrez comment créer ou suivre une demande d’amélioration.

En tant que gestionnaire d’amélioration, vous utilisez quotidiennement le tableau de bord de votre Gestion de l'amélioration continue console pour afficher le travail opérationnel et les initiatives en cours. Vous avez une initiative ouverte visant à optimiser le processus d’incident et à réduire le délai moyen de résolution (MTTR).

Dans le formulaire d’initiative, sélectionnez **Accéder à l’exploration de processus**. L’action vous dirige vers un projet généré dans la console d’analyste Exploration de processus montrant les tickets qui ont été fermés au cours des trois derniers mois.

Intégrez l’amélioration continue à votre routine grâce à l’intégration avec Process Mining

Intégration à Benchmarks

L’intégration à ITSM Benchmarks vous permet d’analyser les processus pertinents pour vos KPI, ainsi que de créer et d’afficher les incidents associés.

Information associée

Exemple d’utilisation BenchmarksExploration de processus

Pack de contenu pour ITSM

Lancer Exploration de processus à partir du Benchmarks tableau de bord

Lancez-vous Exploration de processus à partir du Benchmarks tableau de bord pour analyser un processus lié à un KPI peu performant.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer

Activez le module d’extension Exploration de processus (com.sn_po).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Benchmarks** > **Tableau de bord**.
2. Sélectionnez **l'icône Accéder à l'exploration de processus** ( ).

> **Remarque :**
> Si le modèle de processus requis dans votre KPI n'est pas disponible, le tableau de bord le crée automatiquement.

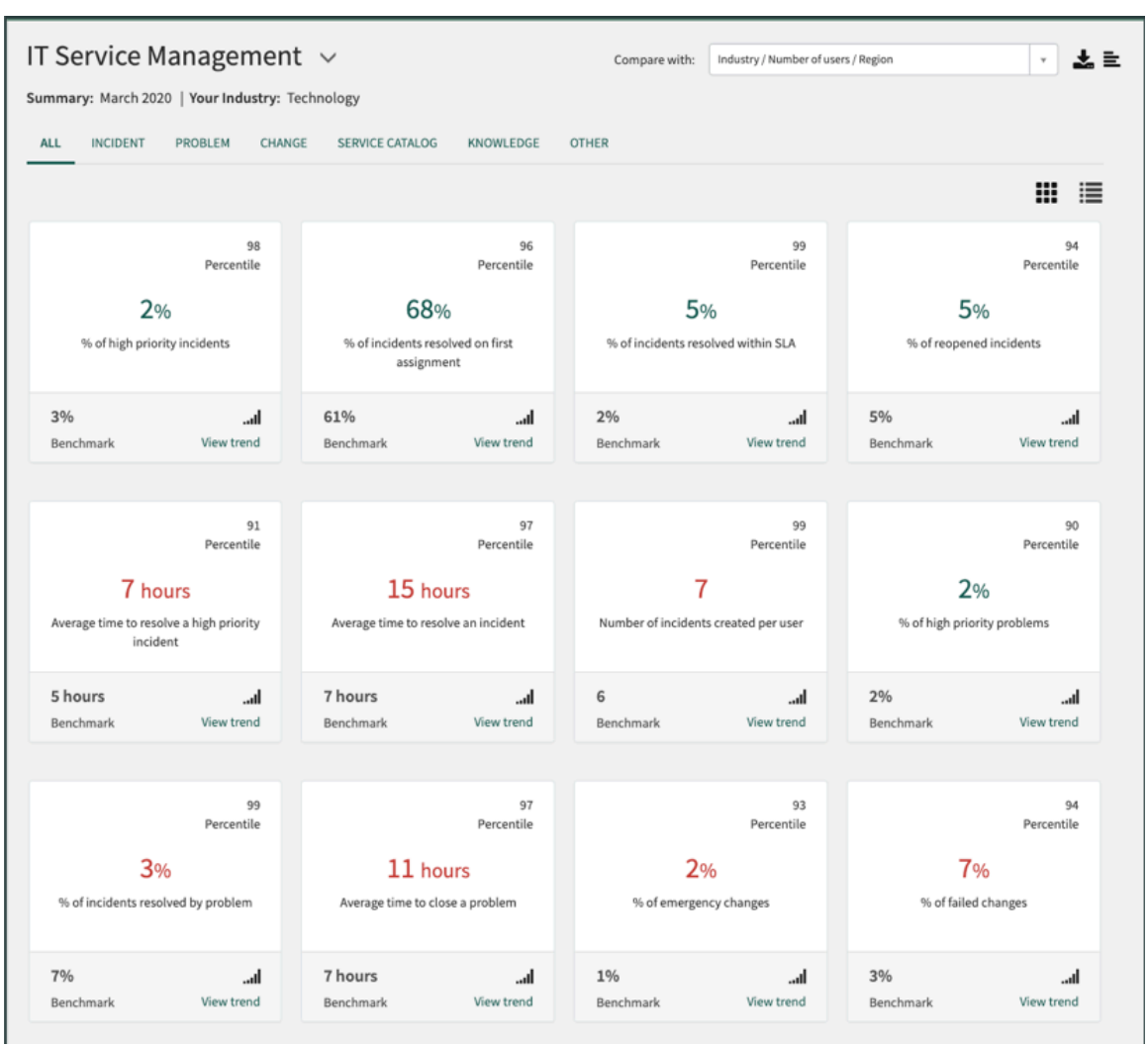
Exemple d'utilisation BenchmarksExploration de processus

Découvrez comment analyser un processus pertinent pour un KPI. Créez ou affichez l'état d'un incident associé.

Identifier, analyser et mettre en œuvre : Exploration de processus simplifié sur la Now Platform

Un analyste informatique examine son rapport mensuel Benchmarks . Ils remarquent que le KPI « MTTR for high priority incident » affiche des performances négatives par rapport à ses pairs du secteur. Leur DSI veut en comprendre les raisons.

L'analyste sélectionne l'icône **Accéder à l'exploration de processus** à partir d'un Benchmarks KPI. L'action les dirige vers Analyst Exploration de processus Workbench dans un nouvel onglet. Ils détectent rapidement un domaine nécessitant des améliorations et soumettent une initiative CIM. Une fois l'initiative CIM terminée, ils peuvent voir l'amélioration sur le Benchmarks tableau de comparaison des pairs du secteur.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration à Analyse des performances (PA)

L'utilisation Exploration de processus de with ServiceNow® Analyse des performances vous permet d'extraire des données à partir d'un indicateur et d'analyser les processus associés aux KPI, tels que le délai de résolution.

Le Exploration de processus module d'extension (com.sn_po) assure l'intégration entre les applications et Exploration de processusAnalyse des performances . L'intégration se produit automatiquement lorsque vous activez le module d'extension Exploration de processus . Ensuite, vous pouvez ouvrir la Exploration de processus console à partir de l'indicateur Centre d'analyse for Analyse des performances .

Le Exploration de processus module d'extension fournit des configurations de modèle pour les sources d'indicateurs qui utilisent les tables suivantes :

- Ticket du service client [sn_customerservice_case]
- Incident [incident]
- Problème [problem]
- Changement [change]
- Élément demandé [sc_req_item]

Pour prendre en charge les indicateurs basés sur d'autres tables, créez des modèles pour ces tables. Pour plus d'informations, consultez Configurer une configuration de table.

Exploration de processus prend en charge uniquement les indicateurs automatisés. Depuis l'indicateur Centre d'analyse de formule, vous pouvez toujours ouvrir Exploration de processus, mais vous devez choisir l'un des indicateurs automatisés de contribution dans la formule.

Important :
Exploration de processus ne prend pas en charge les sources d'indicateurs qui utilisent des vues de base de données. L'application prend uniquement en charge les tables.

Rôles

L'intégration avec Analyse des performances n'ajoute aucun rôle aux rôles Exploration de processus . Pour activer les fonctionnalités d'intégration Analyse des performances , vous devez ajouter le rôle de visionneur de PA (pa_viewer) aux Exploration de processus utilisateurs qui ont besoin de cette aptitude. De même, ajoutez le rôle approprié Exploration de processus à tous les Analyse des performances utilisateurs qui ont besoin Exploration de processus d'une option.

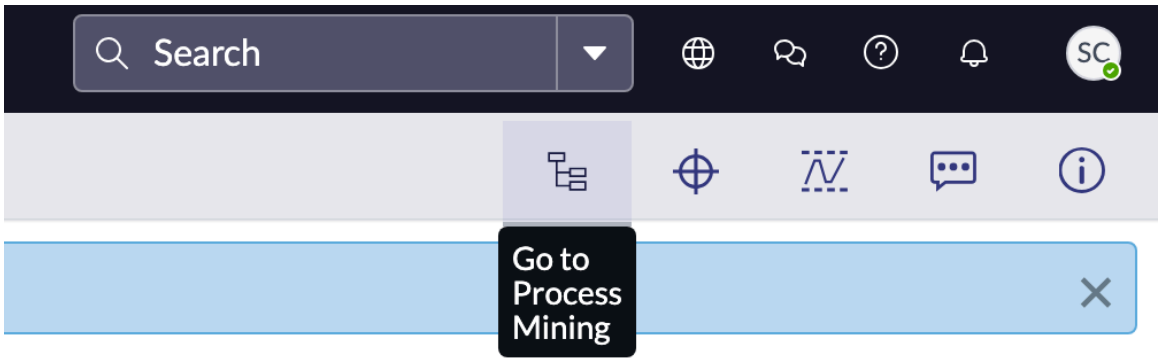
Lancer et utiliser Exploration de processus

L'intégration avec Analyse des performances ajoute l'option Extraire les données au Centre d'analyse menu. Les utilisateurs peuvent :

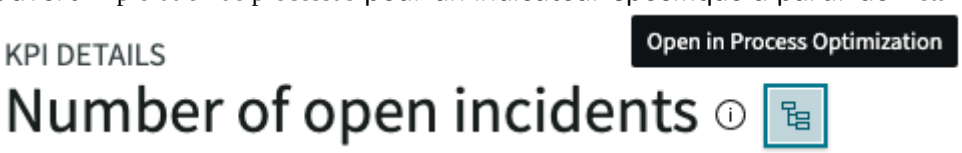
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lancez Exploration de processus à Centre d'analysepartir du fichier .



- Ouvert Exploration de processus pour un indicateur spécifique à partir de Détails des KPI.



- Planifiez l'extraction de données à partir d'un Analyse des performances indicateur.

Lorsque vous lancez l'extraction de données pour un indicateur, vous voyez la progression de l'extraction. Une fois terminé, vous pouvez afficher le projet à partir d'Analyst Exploration de processus Workbench. Si vous lancez une extraction ultérieurement sur les mêmes paramètres d'indicateur, mais à une date différente, vous verrez un nouveau projet PA créé dans le **Exploration de processus** > **Projets** > **Projets PA** Liste.

Information associée

Exemple d'utilisation Analyse des performancesExploration de processus

Centre d'analyse pour un indicateur spécifique

Explorer les indicateurs avec les détails des KPI

Exemple d'utilisation Analyse des performancesExploration de processus

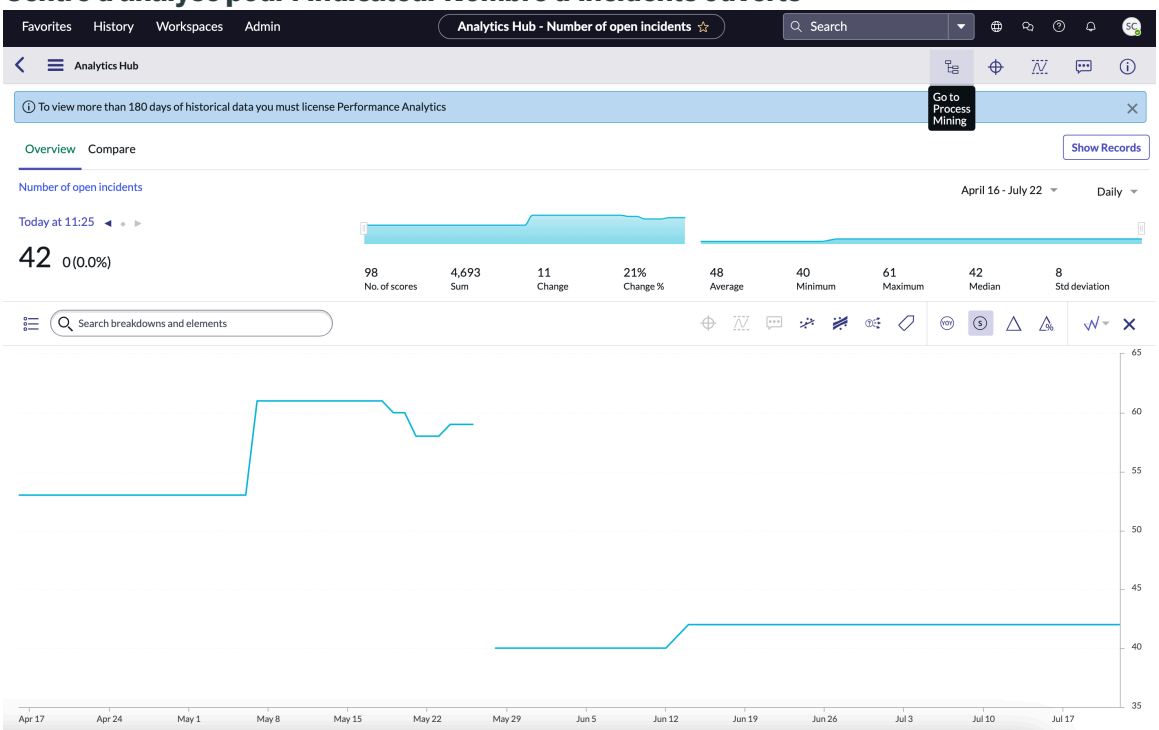
Découvrez comment extraire les données d'un indicateur basé sur des Analyse des performances données de processus d'incident, de problème, de changement, de ticket du service client ou de demande.

En tant qu'analyste de processus, vous consultez votre Analyse des performances tableau de bord et constatez que l'indicateur « Nombre d'incidents ouverts » a augmenté au cours des deux derniers mois. Vous comprenez qu'une augmentation de ce type d'indicateur entraîne une baisse de la satisfaction des clients et augmente les coûts commerciaux. Pour en savoir plus sur les chiffres, ouvrez le Centre d'analyse pour l'indicateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre d’analyse pour l’indicateur Nombre d’incidents ouverts



Parmi les nombreux outils d’analyse disponibles dans le Centre d'analyse, vous avez la possibilité d’ouvrir la Exploration de processus console. Avec Exploration de processus, vous pourrez peut-être résoudre cette augmentation du nombre d’incidents.

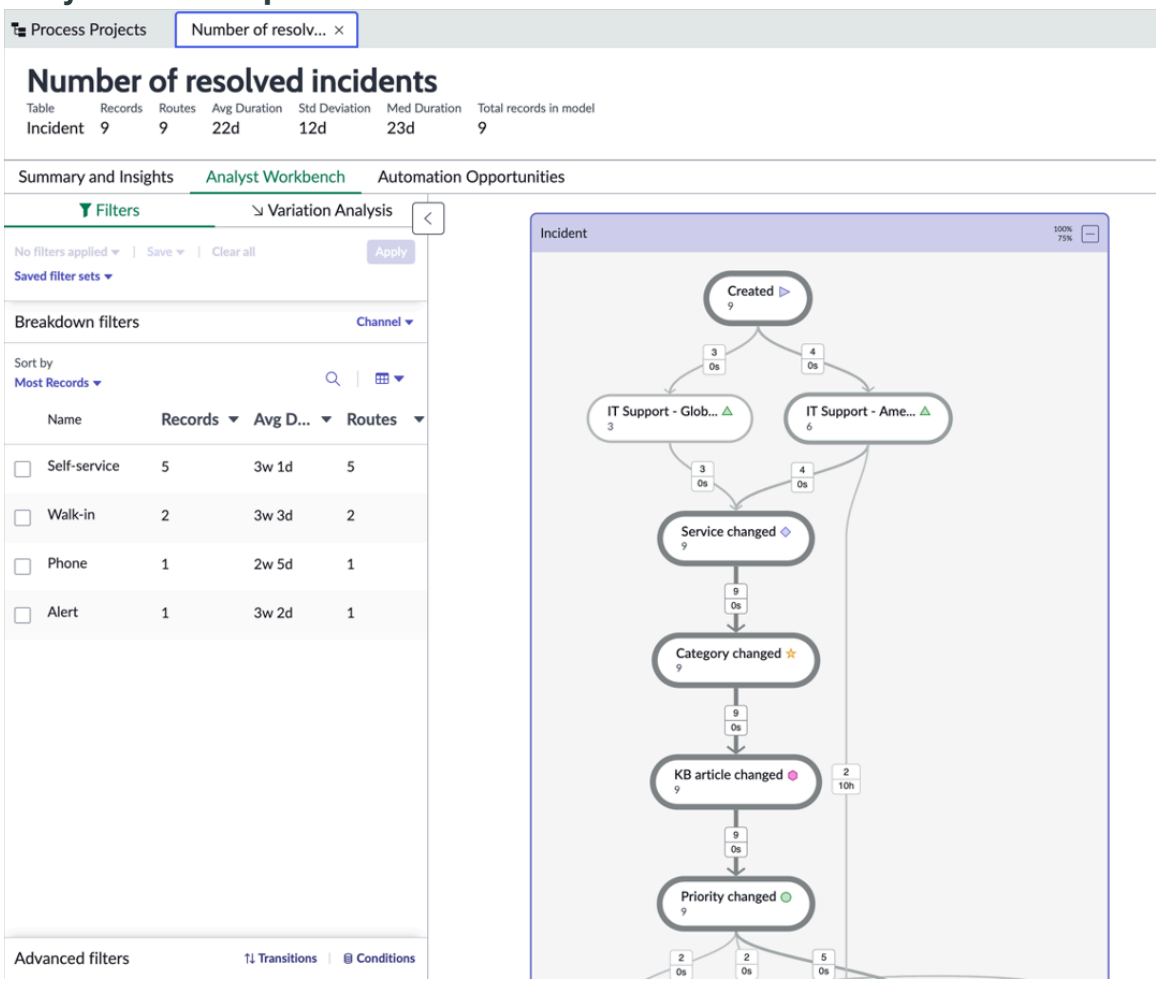
Vous sélectionnez l’icône **Accéder à l’exploration de processus** dans le tableau de bord.

L’action crée automatiquement une carte de processus dans le contexte de l’indicateur. Vous accédez à la console d’analyste Exploration de processus pour examiner la cause première.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyst Workbench pour l'indicateur Nombre d'incidents ouverts



Information associée

Intégration à Analyse des performances (PA)

Intégration à Automation Discovery

Exécuter Automation Discovery à partir de .Exploration de processus

Utilisation du résumé

Automation Discovery analyse vos enregistrements pour vous aider à identifier les opportunités d'automatisation.

Avec l'application, vous pouvez exécuter des rapports de détection qui analysent un ensemble de données spécifié d'enregistrements par rapport à une taxonomie prédéfinie. Le projet identifie plus de 180 possibilités d'automatisation à partir de vos dossiers. Considérez les opportunités comme des intentions permettant au système de répondre automatiquement aux requêtes de vos utilisateurs.

Le rapport regroupe les enregistrements par opportunité d'automatisation prévue. Pour les enregistrements sans catégorie, le rapport regroupe les enregistrements dans des grappes connexes.

Pour les applications telles Agent virtuelque , Détection d'automatisation vous permet d'implémenter des opportunités d'automatisation qui peuvent entraîner des déviations et des résolutions d'incidents plus rapides.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir des détails sur Automation Discovery, consultez Automation Discovery.

Configurer Automation Discovery

Automation Discovery vous aide à analyser vos enregistrements et les opportunités d'identité pour l'automatisation.

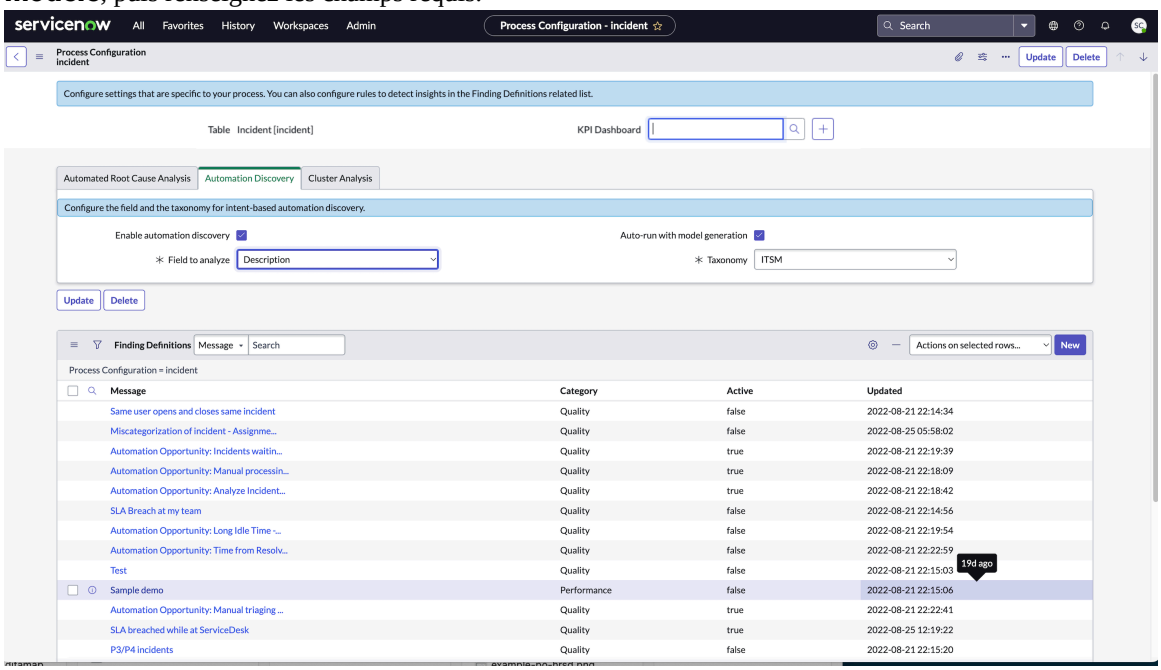
Avant de commencer

Vous devez installer l'application Détection d'automatisation (sn_auto_discovery) avant de configurer l'application. Pour plus d'informations, consultez Installer Détection d'automatisation.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Configuration du processus**.
2. Sélectionnez la table Incident [incident].
3. **Facultatif :** Utilisez le champ **Tableau de bord des KPI** pour sélectionner un tableau de bord des KPI à associer à cette configuration de processus.
4. Accédez à l'onglet **Détection d'automatisation** .
5. Sélectionnez **Activer Automation Discovery** et **Exécution automatique avec la génération du modèle**, puis renseignez les champs requis.



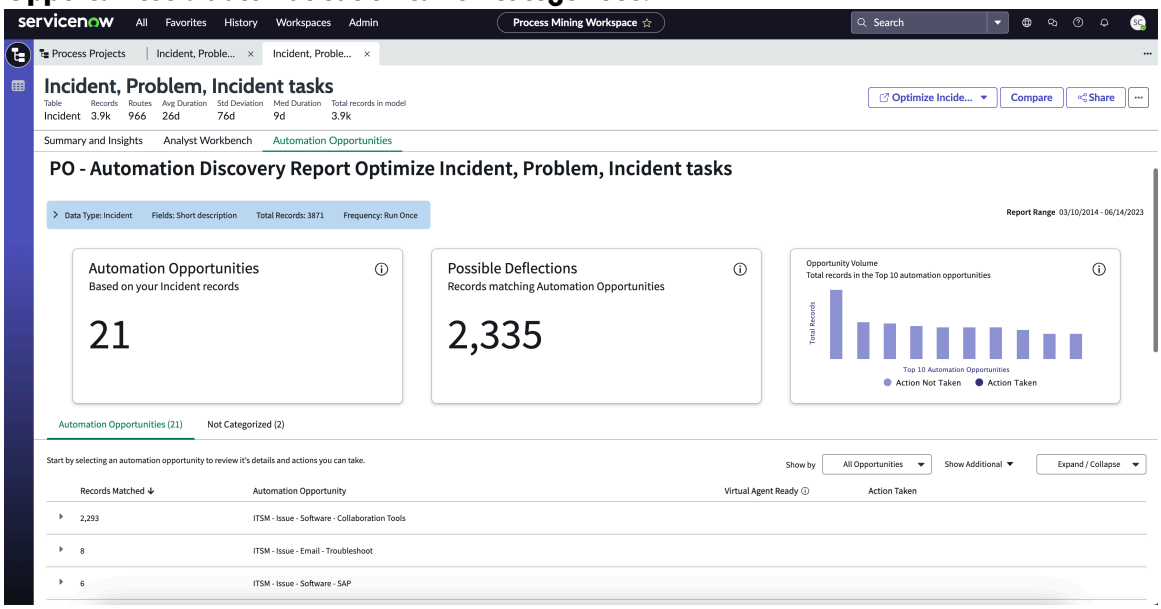
   Lorsque les deux options sont sélectionnées, votre projet exécute Automation Discovery avec la génération automatique du modèle.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
7. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Espace de travail Exploration de processus**. La page Espace de travail s'ouvre Exploration de processus .
8. Ouvrez le projet et sélectionnez **Opportunités d'automatisation**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

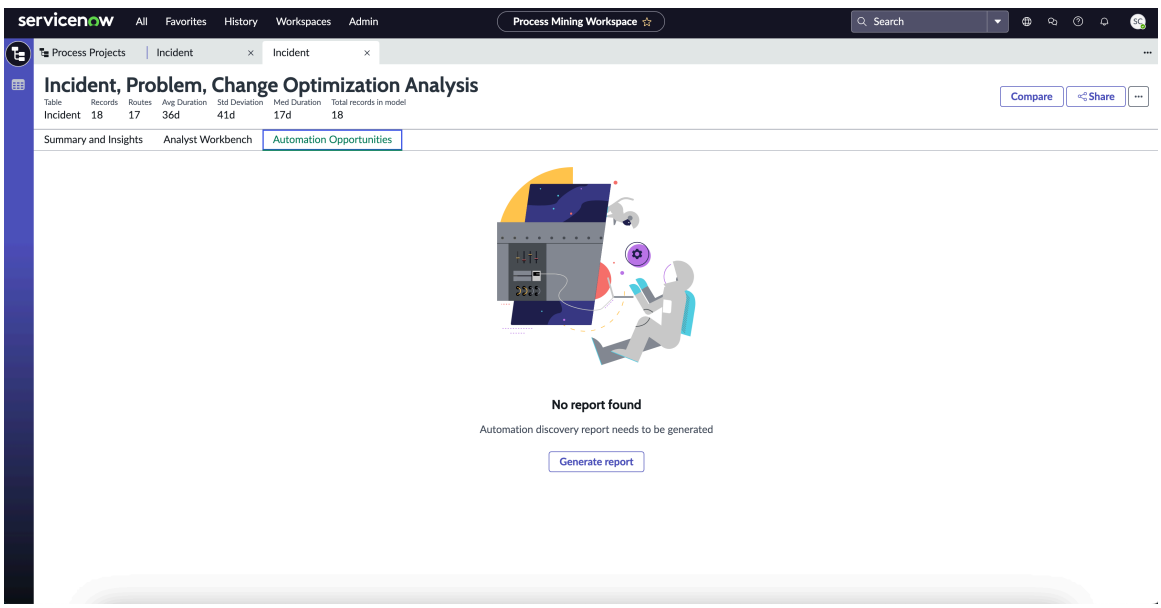
Les résultats de votre projet sont divisés en deux catégories : **Opportunités d'automatisation** et **Non catégorisés**.



9. Sélectionnez un enregistrement pour plus d'informations.

Pointez pour **ouvrir la carte de processus** afin de déclencher une exploration supplémentaire.

Si vous décidez de ne pas sélectionner **Activer Automation Discovery** ou **Exécuter automatiquement avec la génération de modèle**, vos opportunités d'automatisation ne s'affichent pas. Dans la **console d'analyste**, sélectionnez **Générer un rapport** pour créer un rapport.



Renseignez les champs requis pour créer votre rapport.

Intégration à Automation Center

L'intégration à Automation Center vous permet d'accéder aux demandes d'automatisation à partir d'Automation Center Workspace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À partir de Exploration de processus, vous pouvez créer des demandes d'automatisation que vous souhaitez afficher dans Automation Center Workspace.

Soumettre une idée d'automatisation

Détectez, classez par ordre de priorité et gérez les demandes d'automatisation à partir de différentes sources via l'espace de travail Automation Center.

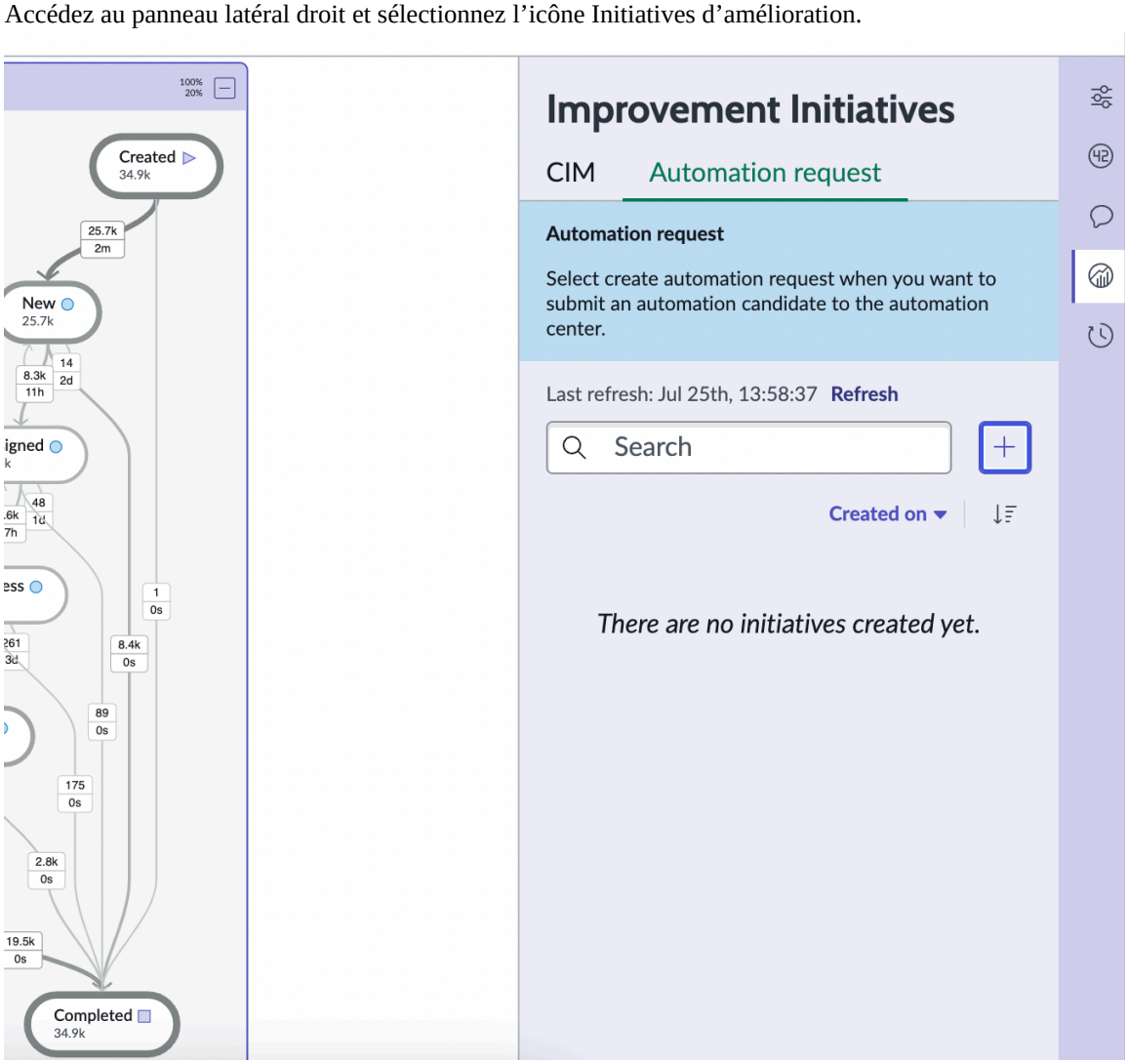
Avant de commencer

Vous devez installer et configurer le module d'extension Automation Center avant de procéder à la configuration. Consultez Install Automation Center pour plus d'informations.

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Espace de travail Exploration de processus**.
2. Sélectionnez un projet.
   La fonctionnalité Automation Center s'affiche sous l'onglet Résumé et aperçus ou Console d'analyste.
3. Accédez au panneau latéral droit et sélectionnez l'icône Initiatives d'amélioration.

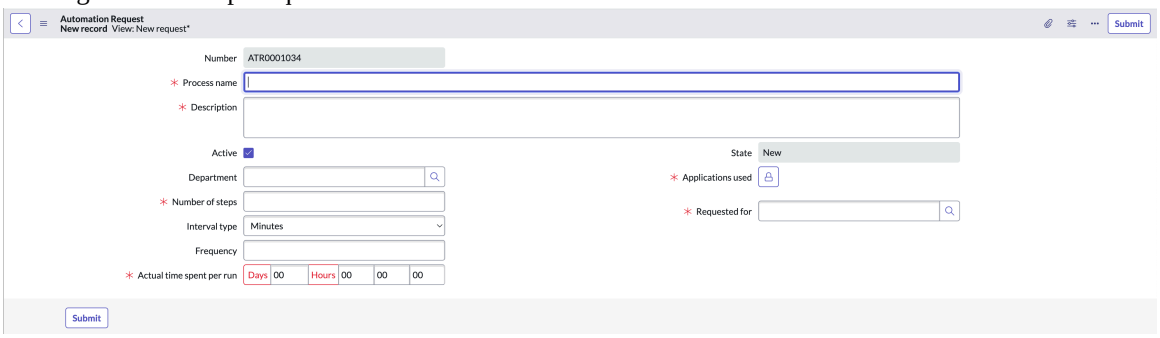


4. Sélectionnez le signe plus pour créer une idée d'automatisation.
   Une nouvelle page Demande d'automatisation s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

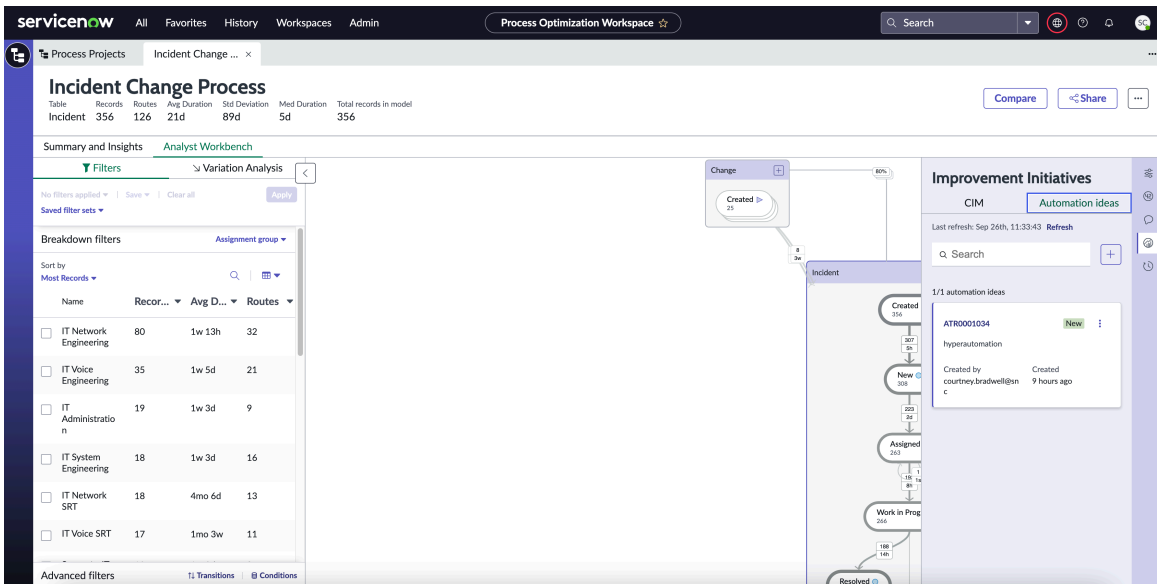
5. Renseignez les champs requis de votre demande et sélectionnez **Soumettre**.



Pour plus d'informations, consultez Automation request form from Automation Center .

Résultats

Votre nouvelle demande apparaît dans le panneau Initiatives d'amélioration.



Configurer Exploration de processus

Un administrateur peut effectuer Exploration de processus une configuration permettant aux analystes et aux gestionnaires d'accéder à la console des analystes, ainsi que de créer et de gérer des projets.

> **Remarque :**
> Exploration de processus est pris en charge pour les instances sur site uniquement si les instances ont Intelligence prédictive été configurées. Pour plus d'informations sur les environnements auto-hébergés, consultez l'article KB0782052 de la base de connaissances .

Pour configurer Exploration de processus :

- Activez le module d'extension Exploration de processus (com.sn_po).
- Affectez des rôles pour permettre aux utilisateurs de créer des projets à partir du navigateur d'application et d'afficher ou de gérer des projets à partir d'Analyst Workbench.
- (Facultatif) Lors de l'intégration Exploration de processus aux autres applications, telles que ITSM, Customer Service Management, Financial Services Operationsetc., activez le pack de contenu respectif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Domain separation est prise en charge

Cette application prend en charge Domain Separation. Pour en savoir plus, consultez Séparation de domaine et Exploration de processus.

Contrôle d'accès

Lors de la génération ou du partage d'un projet, Exploration de processus respecte les règles de contrôle d'accès (ACL) pour la table.

Lors de la génération d'un projet, Exploration de processus il respecte les ACL de la table dont un projet fait rapport et ignore les ACL de la table d'audit. Les utilisateurs disposant du rôle promin_viewer disposent d'un accès en lecture seule.

Lors du partage d'un projet :

- Toutes les données visibles dans la console d'analyste sont visibles par tout utilisateur ayant accès au projet.
- Toutes les opérations d'exploration sont effectuées conformément à l'accès [sys_created_by] du créateur du projet. Cela inclut l'exploration effectuée par des rôles avec des niveaux d'autorisation plus élevés, ce qui peut entraîner une diminution de l'extraction de données.

Tableau de bord Résumé et aperçus :

- Les KPI sont visibles par tout utilisateur disposant de l'autorisation requise pour accéder aux KPI connexes.
- Les aperçus sont visibles par n'importe quel utilisateur ayant accès au projet.

Exploration de processus Nettoyage des données

La Exploration de processus page des propriétés fournit des options de configuration pour Exploration de processus.

Propriétés de nettoyage des données

Définissez les propriétés qui déterminent la durée pendant laquelle Analyse des performances les projets sont conservés avant d'être supprimés par la tâche de nettoyage planifiée.

Ces propriétés sont disponibles pour le Exploration de processus.

Propriétés pour Exploration de processus le nettoyage des données

Propriété	Description
Définir le nombre de jours de conservation des projets PA (définition du projet) à partir de la dernière date de mise à jour **promin.persist.pa_model**	Définissez le nombre de jours pendant lesquels Analyse des performances les projets (PA) seront conservés après la dernière date de leur mise à jour. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30 (jours) • Lieu : Exploration de processus > **Système** > **Propriétés**
Définir le nombre de jours de mise hors service des projets en raison de **l'inactivité promin.auto_retire_days**	Définissez le nombre de jours d'inactivité après lesquels les projets seront mis hors service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Exploration de processus le nettoyage des données (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 90 (jours) • Lieu : Exploration de processus > **Système** > **Propriétés**
Définir le nombre de jours pour nettoyer les projets mis hors service **promin.auto_clean_days**	Définissez le nombre de jours après la mise hors service après lesquels les projets seront nettoyés. Toutefois, la configuration du projet sera conservée. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 90 (jours) • Emplacement: Exploration de processus **Système Propriétés**

Information associée

Exemple d'utilisation Analyse des performancesExploration de processus

Planifier une tâche pour le nettoyage de la version

Planifiez une tâche pour supprimer les anciennes versions de sauvegarde et nettoyer les enregistrements d'analyse de cluster en exécutant le script planifié **ProminVersionCleanup**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la régénération des projets, la tâche **ProminVersionCleanup** supprime les statistiques obsolètes mises en cache. Les anciennes statistiques sont déplacées vers une version précédente, tandis que la nouvelle version est créée pour le projet mis à jour.

Lors de la régénération ou de la suppression de projets, cette tâche nettoie les enregistrements créés lors des analyses de grappes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Tâches en arrière-plan**.
2. Sélectionnez la tâche **planifiée ProminVersionCleanup**.
3. Cochez ou paramétrez les éléments suivants.

   a. Cochez la case **Actif**.

   b. Vérifiez si le champ Exécuter est **défini sur Quotidien**.

   c. Définissez l'heure en heures.

4. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La version de sauvegarde et le nettoyage des enregistrements de cluster s'exécutent quotidiennement.

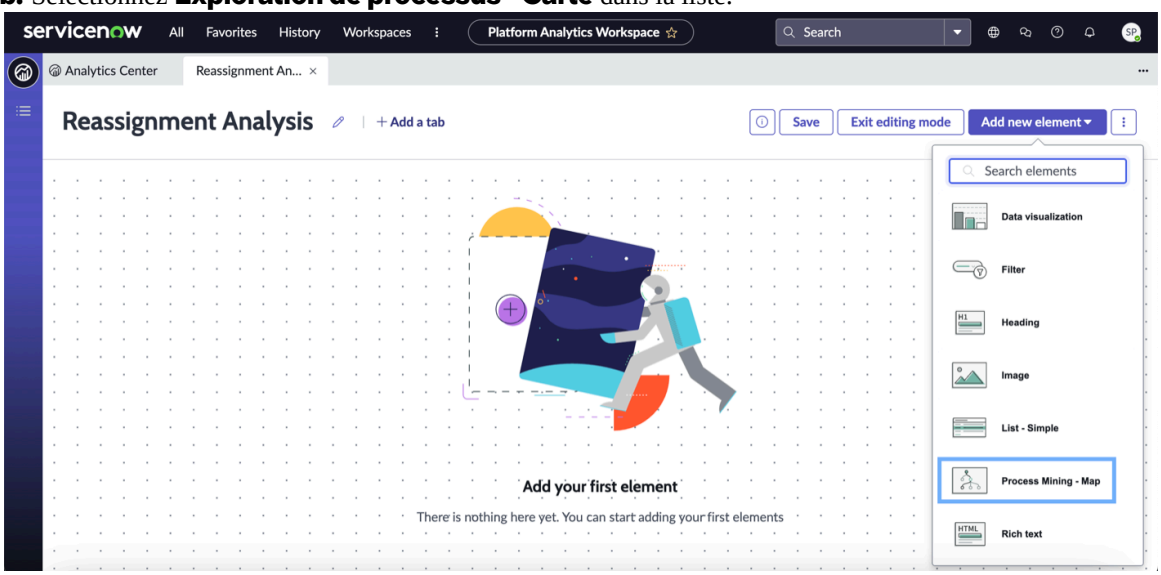
Configurer Exploration de processus la carte dans le tableau de bord PAR

Configurez une Exploration de processus carte pour afficher le graphique de processus dans le tableau de bord PAR.

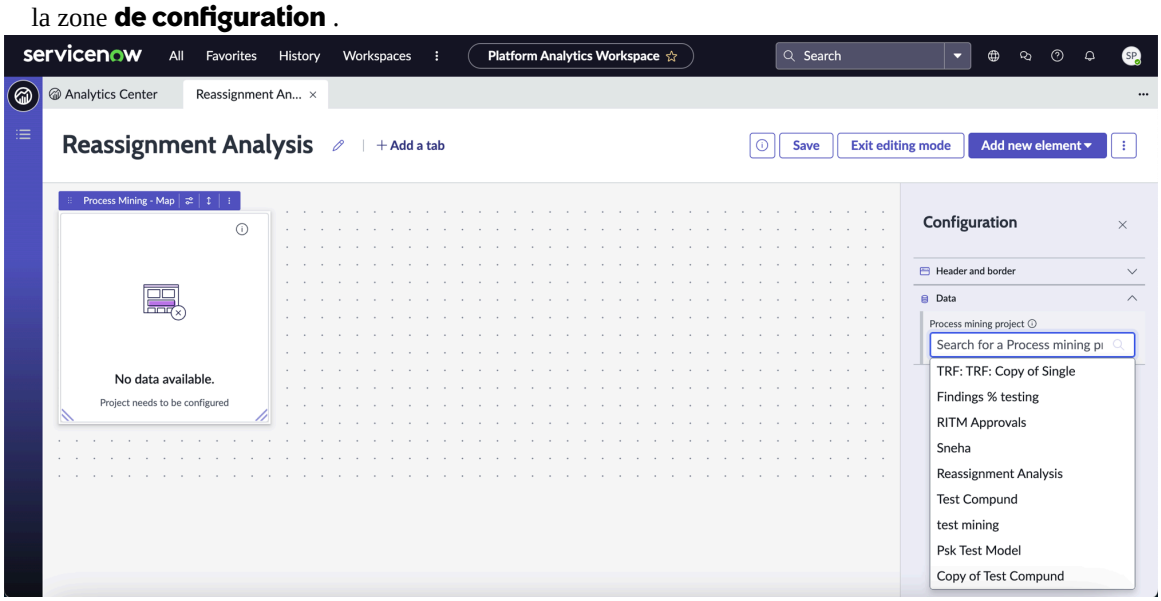
Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Accédez à votre tableau de bord PAR.
2. Configurez une Exploration de processus carte.
   a. Sélectionnez **Ajouter un nouvel élément**.
   b. Sélectionnez **Exploration de processus - Carte** dans la liste.



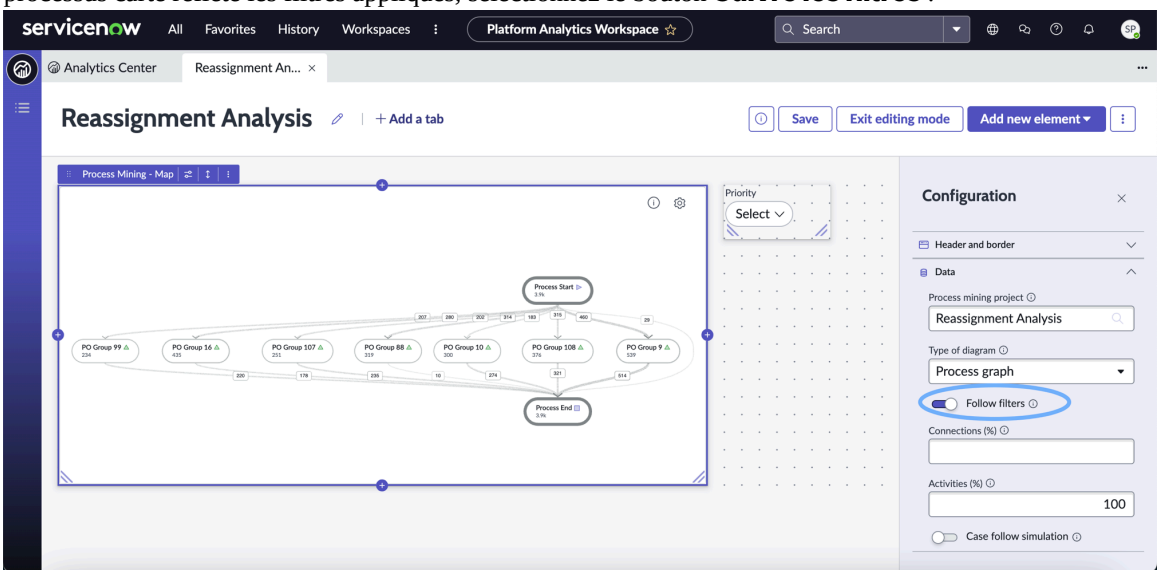
3. Configurez un Exploration de processus projet pour la carte.
   a. Sélectionnez un Exploration de processus projet dans la liste **Projet d'exploration de processus** dans la zone **de configuration** .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

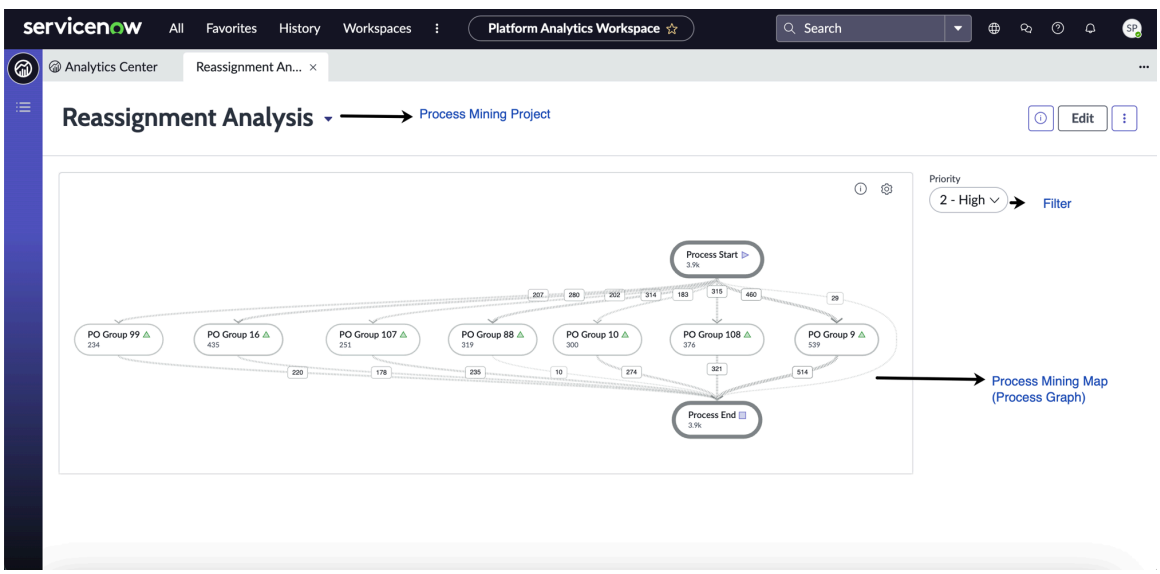
4. Si vous avez configuré des filtres dans votre tableau de bord et que vous souhaitez que la Exploration de processus carte reflète les filtres appliqués, sélectionnez le bouton **Suivre les filtres** .



5. Sélectionnez **lemode d'édition Enregistrer et quitter.**

Résultats

La Exploration de processus carte est disponible dans le tableau de bord PAR.



Architecture Exploration de processus

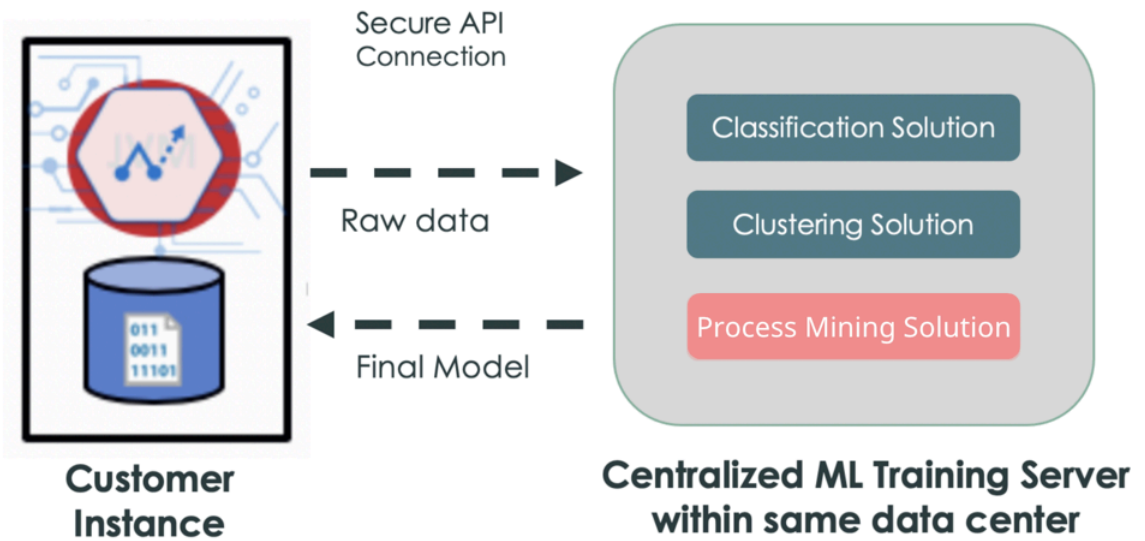
Comprendre les attributs de base de l'architecture Exploration de processus .

- Le Exploration de processus moteur d'exploration de données extrait les données de l'historique d'audit en fonction des paramètres du projet. Le fichier de données est ensuite téléchargé sur un serveur d'entraînement centralisé (ServiceNow® Intelligence prédictive) au sein du même centre de données. Le serveur d'entraînement centralisé permet le calcul avancé de nouvelles métriques. Le serveur centralisé prend en charge davantage de données à des fins d'évolutivité sans entraîner de charge de performances sur votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque le Exploration de processus projet est prêt, le serveur de formation renvoie le projet final à votre instance et supprime toutes vos données de projet du serveur. Les données sont transférées à l'aide d'API sécurisées et cryptées.
- La version la plus récente du projet est ensuite visualisée via l'interface utilisateur d'Analyst Workbench sur votre instance.



Information associée

Intelligence prédictive

Utiliser Exploration de processus

Choisissez un processus à optimiser, générez des données de processus, puis visualisez des informations exploitables.

Lorsque vous cherchez à améliorer vos processus business dans des domaines tels que l'élimination des redondances, la prévision des changements et la rationalisation des flux de travail, Exploration de processus vous aide à atteindre ces objectifs. Exploration de processus vous aide à obtenir une visibilité de bout en bout, à réduire les risques, à rester conforme au marché, etc.

Planifier votre implémentation

Planifiez ces étapes pour maximiser Exploration de processus les efforts :

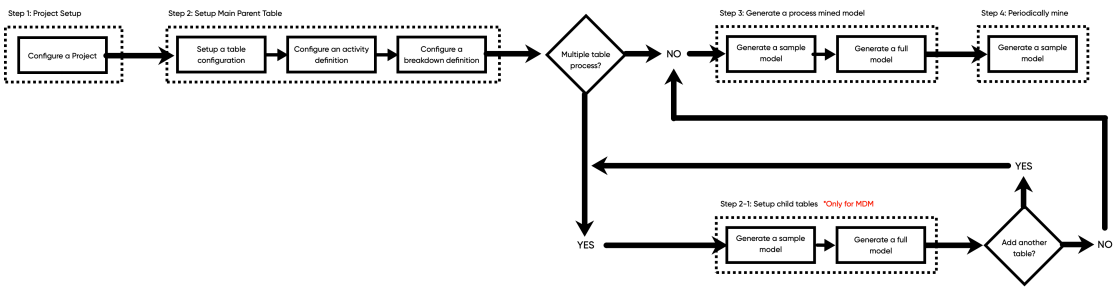
- **Identifier : identifiez** un domaine de processus problématique qui doit être optimisé.
- **Visualisez** : identifiez les éléments clés qui doivent faire partie du processus. Comprenez l'objectif, le début et la fin, les activités et les utilisateurs qui doivent faire partie du processus.
- **Analyser** : analysez les zones à optimiser pour déterminer où et pourquoi elles n'atteignent pas les objectifs souhaités.
- **Optimiser** : supprimez les étapes qui ne sont pas essentielles à votre processus.
- **Surveiller** : continuez à surveiller les performances des processus et affinez-les jusqu'à ce que les zones atteignent les objectifs souhaités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le Exploration de processus workflow

L'organigramme suivant présente les étapes suivies pour configurer un projet pour Exploration de processus. Certaines de ces étapes sont facultatives ou dépendent de l'utilisation ou non de la fonction d'exploration multidimensionnelle.



Créer un enregistrement de configuration de processus pour la table

Créez une configuration de processus pour qu'une table utilise la même configuration par défaut chaque fois que vous utilisez la table de l'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Configurations de processus**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du processus

Champ	Description
Table	Sélectionnez une table pour laquelle vous souhaitez créer une configuration. **Remarque :** Une seule configuration de processus est autorisée par table.
Tableau de bord des KPI	Sélectionnez un tableau de bord KPI.
Analyse de la cause première automatique	Sélectionnez cette option pour définir l'analyse automatisée de la cause du pouet. Pour plus d'informations, consultez Analyse de la cause première automatique.
Détection d'automatisation	Sélectionnez cette option pour définir la détection d'automatisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer Automation Discovery.
Analyse de grappe	Sélectionnez cette option pour définir l'analyse de grappe. Pour plus d'informations, consultez Analyse de grappe.
Définitions des résultats	Sélectionnez cette option pour définir les définitions de résultats basées sur des règles. Pour plus d'informations, consultez Configurer des définitions de résultats basées sur des règles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Définitions des résultats automatisés	Sélectionnez cette option pour définir les définitions de résultats automatisés. Pour plus d'informations, consultez Configurer des définitions de résultats automatisés.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer un projet à l'aide de Project Builder

Créez et explorez un projet à l'aide du générateur de projet. Dans Project Builder, l'ensemble du processus est divisé en trois sections et une vue d'ensemble pour rendre la tâche plus facile et plus efficace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Pour explorer un projet, assurez-vous d'avoir activé Journal d'audit pour la table parente du projet.

Procédure

1. Accédez aux **espaces de travail** > **à l'espace de travail d'exploration de processus**.
2. Sélectionnez **Créer un nouveau projet** dans le coin supérieur droit.
   La page Configuration du projet s'affiche.

Que faire ensuite

Procédez comme suit.

Définir des objectifs

Définissez le type de données ou de processus que vous souhaitez afficher et analyser dans votre graphique. Vous devez sélectionner une table spécifique (table parente) qui contient les données que vous souhaitez analyser.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Lorsque vous sélectionnez **Créer un projet**, vous êtes redirigé vers la page **Définir des objectifs** .
2. Renseignez les champs suivants.

3. Sélectionnez **Enregistrer et suivant**.
4. **Facultatif :** Vous pouvez également sélectionner un modèle pour créer votre projet.
   Si vous sélectionnez un modèle existant, une fois que vous avez sélectionné le modèle, vous êtes redirigé vers la page **Examiner et explorer** .

Définition du champ d'application de votre analyse

Définissez les données que vous souhaitez afficher dans le graphique.

Vous avez sélectionné la table à partir de laquelle vous souhaitez afficher les données. Vous voudrez probablement vous concentrer sur un aspect des données. Les filtres qui affichent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

uniquement les données que vous souhaitez afficher dans le graphique définissent le champ d'application de votre projet.

Les sections suivantes contiennent des détails.

Définir des définitions d'activité

Définissez les données spécifiques que vous souhaitez afficher dans le graphique de votre projet. Les activités sont des actions effectuées dans le cadre d'un processus. Les activités sont enregistrées dans l'ordre chronologique, ce qui permet aux algorithmes d'exploration de processus d'analyser la séquence des événements et de découvrir des informations sur le flux de processus, les goulots d'étranglement, les variations et les améliorations potentielles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Remarque :

Vous pouvez configurer au maximum 10 définitions d'activité pour la configuration de table parente et 5 définitions d'activité pour toute configuration de table enfant. Vous ne pouvez pas générer plus de 5 000 éléments pour une définition d'activité.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Exploration de processus collecte les données de champs du journal d'audit pour les activités que vous définissez. Configurez au moins une activité à extraire et à afficher dans vos enregistrements de carte de processus qui commencent, terminent ou passent par une activité spécifique.

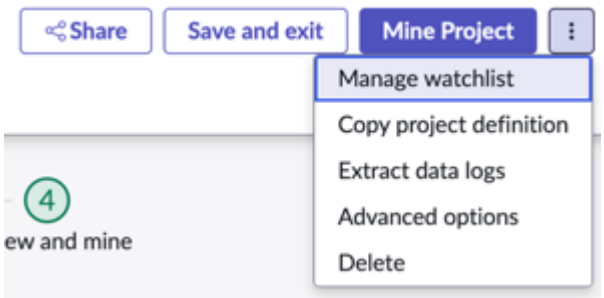
Remarque :
Lors de la configuration d'un projet, vous devez d'abord configurer une configuration de table principale (parent), définir une définition d'activité et configurer une définition de répartition. Si une seule table est nécessaire, vous pouvez générer un projet complet que vous pouvez explorer et planifier périodiquement avec les données. Si plusieurs tables sont requises, vous devez créer des tables (enfants) supplémentaires, les associer à la table principale (parent) et définir la définition d'activité. Vous pouvez également configurer des définitions de répartition sur des tables enfants.

La remontée pas à pas et la capitalisation ne sont pas prises en charge lorsque vous créez un projet à partir du générateur de projet. Toutefois, lorsque vous modifiez un projet, vous pouvez l'ouvrir à partir de la ServiceNow plateforme et l'ajouter au projet. Pour modifier un projet, sélectionnez **Modifier le projet** à partir de l'espace de travail d'exploration de processus.

Sur la page suivante, sélectionnez **Options avancées**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pourrez mettre à jour le projet à partir de la vue Plateforme ServiceNow .

Procédure

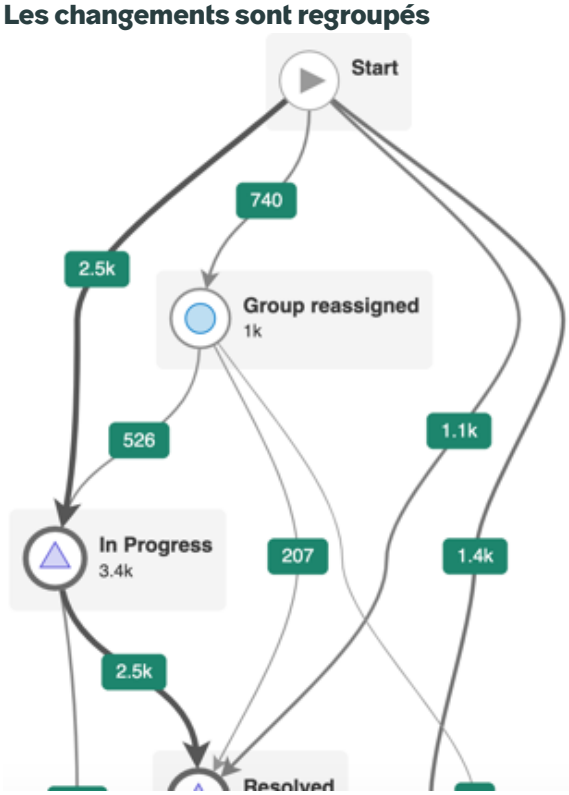
1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Projets** > **Tous les projets**.
   Si vous continuez à partir de la page **Définir des objectifs** , vous êtes sur la page **Définissez votre analyse** .
2. Sélectionnez le bouton Modifier pour la section **Définissez le champ d'application de votre analyse** .
3. Sur la page **Définir le champ d'application de votre analyse** , sélectionnez **Activités** dans la barre de gauche.
4. Sélectionnez **Nouveau** dans la zone Définition de l'activité.
5. Remplissez le formulaire.

Formulaire de définition d'activité

Sélectionner le type	Type de valeurs que vous souhaitez explorer. Vous avez les valeurs suivantes : ○ Valeurs de champ (par défaut) : il s'agit de la sélection par défaut. Cette option est disponible chaque fois que vous créez une définition d'activité. ○ Date/heure : utilise la valeur date/heure de l'enregistrement réel plutôt que l'historique de l'audit et s'affiche sous la forme d'un nœud groupé sur la carte de processus. ○ Enfant joint : cette option est disponible lorsque vous avez sélectionné deux tables pour la configuration des tables et que vous avez défini une relation enfant-parent. Cette option n'est disponible que pour la configuration de table parente. Dans le graphique, vous voyez quand l'enfant a été attaché dans le processus. ○ Parent joint : cette option crée un nœud sur le processus enfant représentant la date à laquelle un enregistrement parent a été joint à un enfant.
Champ	Spécifiez le champ ou la colonne de la table dont vous souhaitez afficher les données dans le graphique de processus.
Nom de l'activité (facultatif)	Nom à afficher pour cette activité. Si aucun nom n'est saisi, le nom de l'activité affiche la valeur fournie pour **Champ**.
Sélectionnez les valeurs que vous souhaitez ajouter en tant qu'activités	Vous pouvez choisir d'extraire des valeurs d'activité spécifiques pour le champ sélectionné.

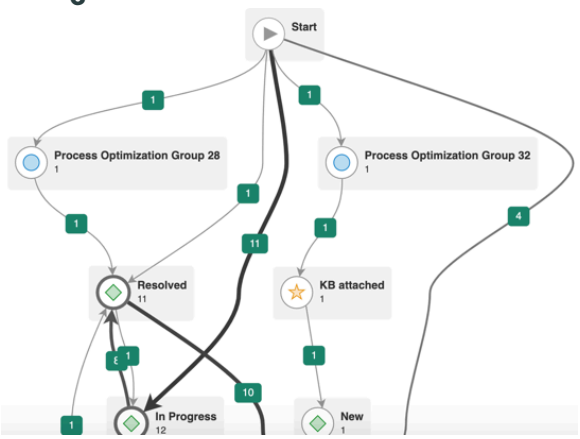
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Par exemple, vous avez choisi la table **Incident** . Maintenant, vous voulez voir les enregistrements qui sont passés par le centre de services du groupe d'affectation et la base de données du groupe d'affectation. Pour afficher ces données, vous devez sélectionner Groupe **d'affectation** comme **champ** et ajouter Service **Desk** et **Base de données** à partir **de la liste de valeurs**.
Activités de groupe	Si vous sélectionnez des activités de groupe, la carte de processus reflète le groupe de changements de l'activité sous la forme d'un seul élément de changement. Par exemple, supposons que vous configurez le **groupe d'affectation** pour générer un rapport et que vous choisissiez le suivi de ses changements. ○ Des changements sont apportés au groupe d'affectation et sont répertoriés dans le journal d'audit comme suit : Groupe A > Groupe B > Groupe C. ○ Résultat : les données de la carte de processus se traduisent par un seul changement : « Groupe d'affectation modifié ». Si cette option n'est pas cochée, la carte de processus reflète les enregistrements de chaque instance de changement individuellement. Exemple : vous pouvez configurer le **groupe d'affectation** pour générer un rapport, mais ne sélectionnez pas les activités du groupe. ○ Des changements sont apportés au groupe d'affectation et sont répertoriés dans le journal d'audit comme suit : Groupe A > Groupe B > Groupe C. ○ Résultat : la carte de processus reflète chaque changement individuel apporté, en continuant à refléter les changements comme il est standard dans le journal d'audit : « Changement : Groupe A > Changement : Groupe B > Changement : Groupe C ». **Les changements sont regroupés** 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Changements affichés en standard 
Activité d'intérêt	Si les modifications de champ apparaissent ou non dans la console d'analyste **Remarque :** Lorsque cette option est sélectionnée, les changements de champ n'apparaissent pas dans la console d'analyste, mais peuvent toujours être utilisés dans des conditions contextuelles dans les transitions ou les résultats.
Inclure le nœud de démarrage vide	Inclut un nœud vide sur le graphique de processus lorsque le champ de définition d'activité sélectionné est vide au moment de la création de l'enregistrement.

Remarque :
Pour modifier une définition d'activité, sélectionnez-la dans la liste et apportez des modifications. Pour supprimer une définition d'activité, sélectionnez-la dans la liste, puis sélectionnez l'icône Supprimer ( ).

6. Sélectionnez **Enregistrer**, puis **Suivant** ou **Enregistrer et quitter**.
   Si vous sélectionnez **Suivant**, vous êtes redirigé vers la page **Opportunités d'amélioration** . Si vous souhaitez ajouter ou modifier quoi que ce soit dans la page **Définir votre analyse** , vous pouvez revenir en arrière manuellement.

Définir des définitions de répartition

Définissez les définitions de répartition qui agissent comme des filtres pour votre projet. Les définitions de répartition sont utilisées pour filtrer et analyser les données en fonction de critères ou d'attributs spécifiques. Ces définitions vous permettent de décomposer l'analyse en sous-ensembles plus petits, en vous concentrant sur des dimensions ou des perspectives spécifiques du processus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

- Créer un projet à l'aide de Project Builder

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous pouvez configurer un maximum de 10 définitions de répartition pour la configuration de table parente et de 5 définitions de répartition pour n'importe quelle configuration de table enfant. Vous ne pouvez pas générer plus de 5 000 éléments pour une définition de répartition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Projets** > **Tous les projets**.
   Si vous continuez à partir de la page **Définir des objectifs** , vous êtes sur la page **Définissez votre analyse** .
2. Sélectionnez le bouton Modifier pour la section **Définissez le champ d'application de votre analyse** .
3. Sur la page **Définir le champ d'application de votre analyse** , sélectionnez **Répartitions** dans la barre de gauche.
4. Sélectionnez **Nouveau** dans la zone Répartitions.
5. Dans le formulaire Définition de répartition, renseignez les champs comme il convient.

Champs de définition de répartition

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom à afficher pour cette répartition. Si aucun nom n'est saisi, la répartition affiche la valeur du champ **Champ** .
Répartition	Sélectionnez le champ à utiliser pour la répartition. Si vous utilisez un champ de référence, tel que Groupe d'affectation, vous pouvez également ajouter une condition de filtre.
Ajouter une condition de filtre	Ajoutez la condition de filtre dont vous avez besoin.

6. Sélectionnez **Enregistrer**, puis **Suivant** ou **Enregistrer et quitter**.
   Si vous sélectionnez **Suivant**, vous êtes redirigé vers la page **Opportunités d'amélioration** . Si vous souhaitez ajouter ou modifier quoi que ce soit dans la page **Définir votre analyse** , vous pouvez revenir en arrière manuellement.

Définir des paramètres avancés

Spécifiez si vous souhaitez afficher toutes les approbations présentes pour le processus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Projets** > **Tous les projets**.
   Si vous continuez à partir de la page **Définir des objectifs** , vous êtes sur la page **Définissez votre analyse** .
2. Sélectionnez le bouton Modifier pour la section **Définissez le champ d'application de votre analyse** .
3. Sur la page **Définir votre analyse** , sélectionnez **Paramètres avancés** dans la barre de gauche.
4. Sélectionnez l'option **Inclure les approbations** si vous souhaitez afficher toutes les approbations présentes pour le processus.
5. Sélectionnez **Enregistrer**, puis sélectionnez **Enregistrer et quitter**.

Ajouter une entité enfant

Ajoutez une table enfant ou connexe pour suivre une activité à partir d'un processus connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

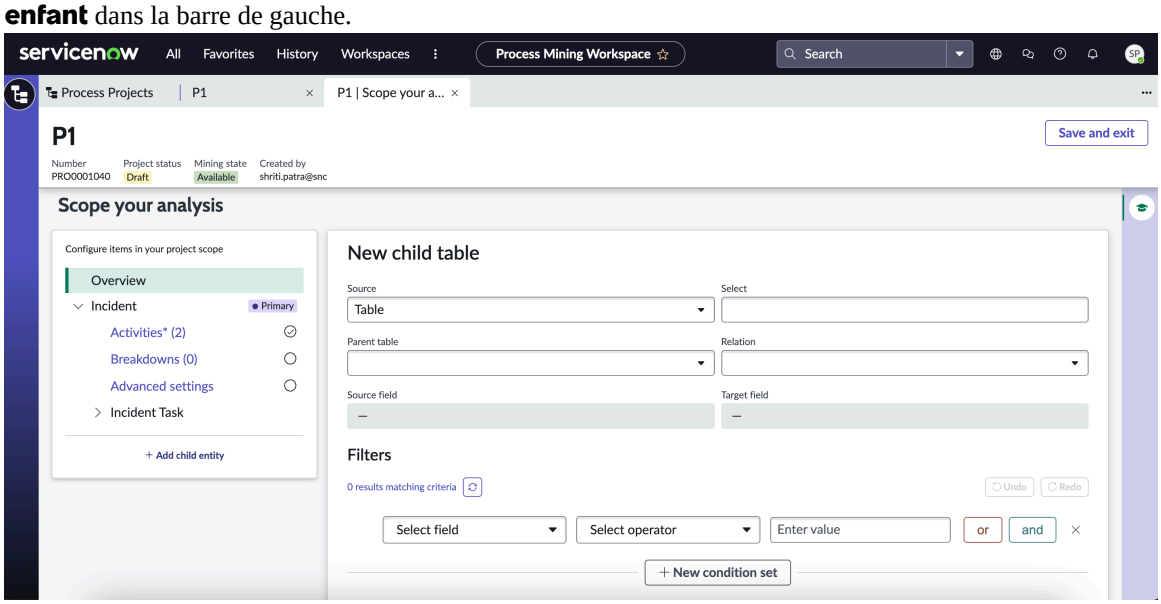
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Souvent, le début et la fin d'un workflow complet se produisent en dehors du cycle de vie de votre processus business. Lorsqu'il est utile d'analyser ces événements externes, vous pouvez ajouter une autre table pour suivre d'autres événements pertinents pour votre processus. Par exemple, si la table Incident est votre table parente et que vous définissez la table Tâche d'incident [incident_task] comme table enfant de la table Incident, lorsqu'un enregistrement de la table Tâche d'incident [incident_task] est créé, il s'affiche comme une activité « Tâche d'incident créée » sur la carte de processus. Seuls les événements « créés » ou « fermés » s'affichent en tant qu'activités dans le graphique de processus.

Remarque :
Les événements externes provenant d'une table enfant définie ne s'affichent pas en tant qu'options de condition dans les filtres Transitions ou Condition.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Projets** > **Tous les projets**.
   Si vous continuez à partir de la page **Définir des objectifs** , vous êtes sur la page **Définissez votre analyse** .
2. Sélectionnez le bouton Modifier pour la section **Définissez le champ d'application de votre analyse** .
3. Sur la page **Définir le champ d'application de votre analyse** , sélectionnez **Ajouter une entité enfant** dans la barre de gauche.



4. Remplissez le formulaire avec les détails.

Formulaire Nouvelle table enfant

Source	Source de la configuration de table. Vous pouvez sélectionner un type de source : ○ Table : n'importe quelle table de base de données ○ Source des rapports : table contenant des rapports ○ Données archivées : un tableau archivé
Sélectionner	Sélectionnez une table ayant une relation avec la table parente de votre projet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table parente	Sélectionnez la table primaire pour le projet.
Relation	Les relations entre les tables peuvent être **enfants** ou **de référence**.
Champ source	Si vous sélectionnez la relation **enfant** , sélectionnez dans la table enfant un champ qui a une relation avec la table parente. Si vous sélectionnez la relation **Référence** , le **champ Source** est renseigné automatiquement.
Champ cible	Si vous sélectionnez la relation **Référence** , sélectionnez dans la table enfant un champ qui a une relation avec la table parente. Si vous sélectionnez la relation **enfant** , le **champ Cible** est renseigné automatiquement.
Filtres (facultatifs)	Si nécessaire, vous pouvez définir des filtres pour la table enfant.
Condition de liste connexe (facultatif)	Affiche le nombre sélectionné d'enregistrements connexes pour l'ensemble de filtres. Vous pouvez le filtrer davantage.

5. Sélectionnez **Enregistrer**, puis **Suivant** ou **Enregistrer et quitter**.
   Si vous sélectionnez **Suivant**, vous êtes redirigé vers la page **Opportunités d'amélioration** . Si vous souhaitez ajouter ou modifier quoi que ce soit dans la page **Définir votre analyse** , vous pouvez revenir en arrière manuellement.

Définir les possibilités d'amélioration

Définissez des opportunités d'amélioration pour trouver des domaines d'amélioration par lesquels les équipes pourraient optimiser un processus. Vous pouvez effectuer une sélection parmi une liste de règles à votre disposition ou définir vos propres règles. En fonction des règles que vous avez définies, vous pouvez afficher vos domaines d'amélioration.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe deux types d'opportunités qui pourraient être mises en place :

- Définitions de résultats basées sur des règles : ces définitions consistent en une ou plusieurs chaînes de règles de résultats exécutées dans une séquence. Les enregistrements qui correspondent à la logique de ces spécifications sont classés comme correspondant aux possibilités d'amélioration.
- Définitions des résultats automatisés : les possibilités d'amélioration sont affichées en fonction des modèles par défaut qui sont déjà disponibles à la sélection.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Projets** > **Tous les projets**.
   Si vous continuez à partir de la page **Définition du champ d'application de votre analyse** , vous êtes sur la page **Définir les opportunités d'amélioration** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez le bouton de modification pour la section **Opportunités d'amélioration** .
3. Sur la page **Définir les opportunités d'amélioration** , sélectionnez **l'onglet Basé sur une règle** ou **Automatisé** .

   Pour une définition basée sur des règles, vous pouvez créer une nouvelle règle ou ajouter une règle existante à partir de la bibliothèque. Pour en savoir plus sur la création, reportez-vous à Configurer des définitions de résultats basées sur des règles.

   Pour les résultats automatisés, sélectionnez parmi les résultats répertoriés ou ajoutez une règle existante à partir de la bibliothèque.

   Pour modifier une définition de résultat, sélectionnez la définition de résultat. Vous serez automatiquement redirigé vers la page Définition du résultat. Vous pouvez ensuite modifier la définition du résultat.

   Pour supprimer une définition de résultat, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Supprimer**.
4. **Facultatif :** Pour sélectionner des conclusions dans la bibliothèque, sélectionnez **Ajouter à partir de la bibliothèque**, puis sélectionnez une règle.
   Ces règles sont disponibles à partir de la configuration de table. Si des résultats sont configurés pour la table que vous avez sélectionnée pour votre projet, vous les verrez dans la bibliothèque. Pour en savoir plus sur la configuration des tables, reportez-vous à la section Créer un enregistrement de configuration de processus pour la table.
5. Sélectionnez **Enregistrer**, puis sélectionnez **Enregistrer et quitter**.
   Vous pouvez accéder manuellement à la page suivante.

Examiner et explorer votre projet

Une fois que vous avez créé le projet en définissant les objectifs, en définissant le champ d'application de l'analyse et en ajoutant des possibilités d'amélioration, il est temps d'explorer le projet.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

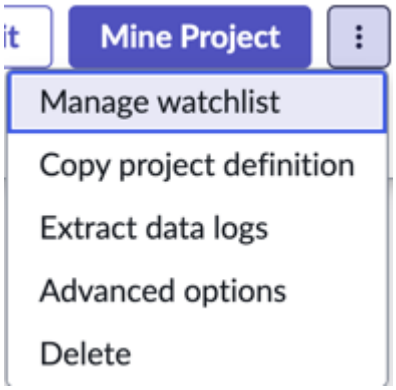
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Projets** > **Tous les projets**.
   Si vous continuez à partir de la page **Opportunités d'amélioration** , vous êtes sur la page **Examiner et explorer** .
2. Sélectionnez le bouton Modifier pour la section **Examiner et explorer** .
3. Sur la page **Examiner et explorer** , examinez le projet.

   Vous pouvez effectuer des étapes supplémentaires sur cette page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Sélectionnez **Gérer la liste de surveillance** pour ajouter des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant l'état du projet exploré.
- Sélectionnez **Copier la définition du projet** pour copier le projet.
- Sélectionnez **Extraire les journaux de données** pour afficher tous les journaux disponibles.
- Sélectionnez **Options avancées** pour modifier le projet dans la vue Plateforme ServiceNow.
- Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer le projet.

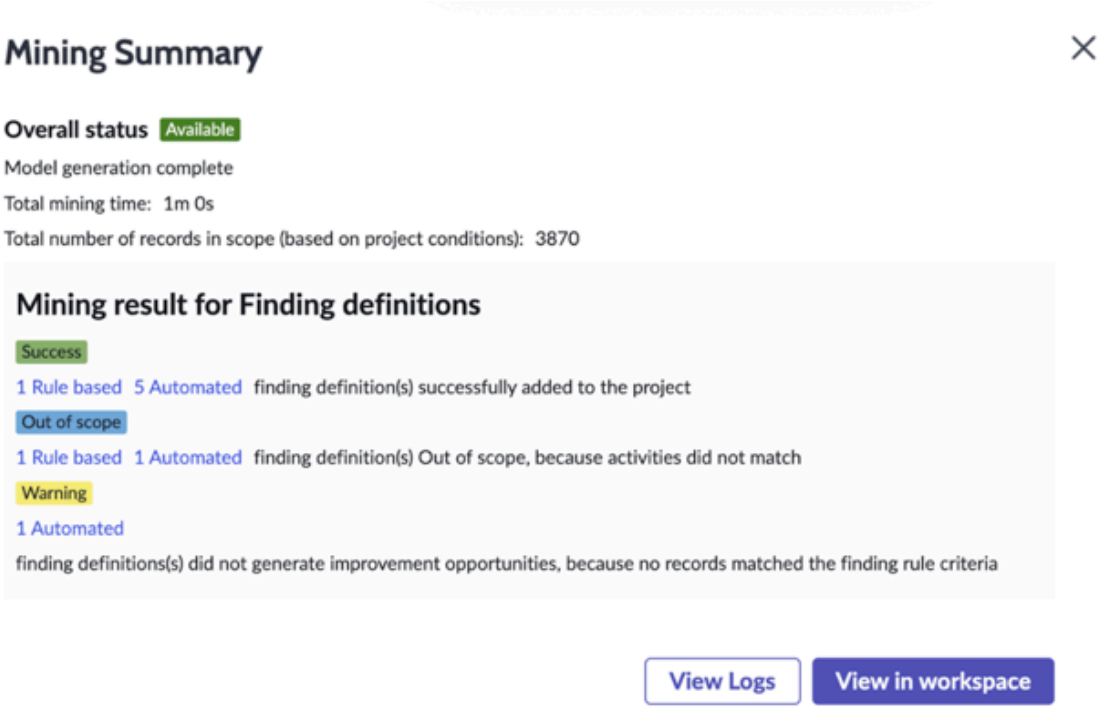
4. Sélectionnez **Explorer le projet** pour extraire le projet.
5. Dans la fenêtre **Mine** , sélectionnez **Sample Mine (Exploration d'échantillons**) ou **Full Mine (Exploration complète**), puis sélectionnez **Confirm & Mine (Confirmer et exploiter**).

Résultats

La page **Progression de l'exploration** s'affiche. Une fois l'exploration terminée, une page **Résumé de l'exploration** s'affiche. Cette page fournit des détails supplémentaires sur l'exploration. Il répertorie également toute définition de résultat qui n'a pas été incluse dans l'exploration minière et fournit un lien pour comprendre la cause réelle. Vous pouvez également afficher les journaux ou accéder à l'espace Exploration de processus de travail et afficher le graphique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Créer un projet à l'aide de la ServiceNow plateforme

Configurez et gérez l'état du projet et les grandes lignes du processus que vous souhaitez analyser.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Vous devez activer le journal d'audit pour la table que vous avez sélectionnée afin de générer un modèle pour un projet.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez une définition de projet qui affiche des itinéraires visualisés et interactifs des flux d'informations sur le processus.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Projets** > **Tous les projets**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de définition du projet.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

   L'enregistrement de définition de projet est créé.

Configurer une configuration de table

Définissez le type de données ou de processus que vous souhaitez afficher et analyser dans votre graphique. Vous devez sélectionner une table spécifique (table parente) qui contient les données que vous souhaitez analyser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

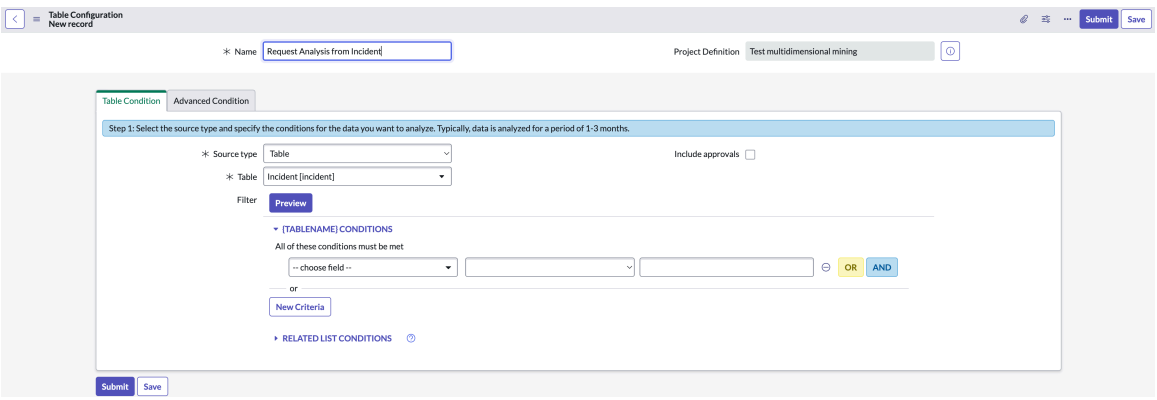
Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Ouvrez votre projet et sélectionnez l'onglet **Configurations de table** .
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Une nouvelle page **Configuration des tables** s'affiche.



3. Entrez un nom pour la configuration de table dans le champ **Nom** .
4. Dans l'onglet **Table Condition** , renseignez les champs.

Champs Condition de table

Champ	Description
Type de source	Source de la configuration de table. Vous pouvez sélectionner un type de source : ○ Table : n'importe quelle table de base de données ○ Source des rapports : table contenant des rapports ○ Données archivées : un tableau archivé
Inclure les approbations	Si les approbations sont incluses.
Table	Sélectionnez la table appropriée.
Filtre	Utilisez les conditions de la section Filtre pour sélectionner les données que vous souhaitez analyser. **Remarque :** Évitez les longs délais de transaction en limitant les données à une période de 1 à 3 mois. Sélectionnez **Aperçu** pour afficher le nombre d'enregistrements disponibles pour le filtre défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer la configuration de table.

   Vous êtes redirigé vers la page Configuration de table affichant la configuration de table que vous avez créée. Configurez une définition d'activité pour la configuration de table. Pour plus d'informations, voir Configurer une définition d'activité

Configurer l'exploration multidimensionnelle

Utilisez l'exploration multidimensionnelle pour identifier les inefficacités et améliorer les performances en évaluant les données de plusieurs tables connexes.

Avant de commencer
Vous devez installer et configurer Exploration de processus les modules d'extension avant de configurer l'exploration multidimensionnelle sur les tables.

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Souvent, le début et la fin d'un workflow complet se produisent en dehors du cycle de vie de votre processus business. Lorsqu'il est utile d'analyser ces événements externes, vous pouvez ajouter une autre table pour suivre d'autres événements pertinents pour votre processus. Par exemple, si la table Incident est votre table parente et que vous définissez la table Tâche d'incident [incident_task] comme table enfant de la table Incident, lorsqu'un enregistrement de la table Tâche d'incident [incident_task] est créé, il s'affiche comme une activité « Tâche d'incident créée » sur la carte de processus. Seuls les événements « créés » ou « fermés » s'affichent en tant qu'activités dans le graphique de processus.

Remarque :
Les événements externes provenant d'une table enfant définie ne s'affichent pas en tant qu'options de condition dans les filtres Transitions ou Condition.

Procédure

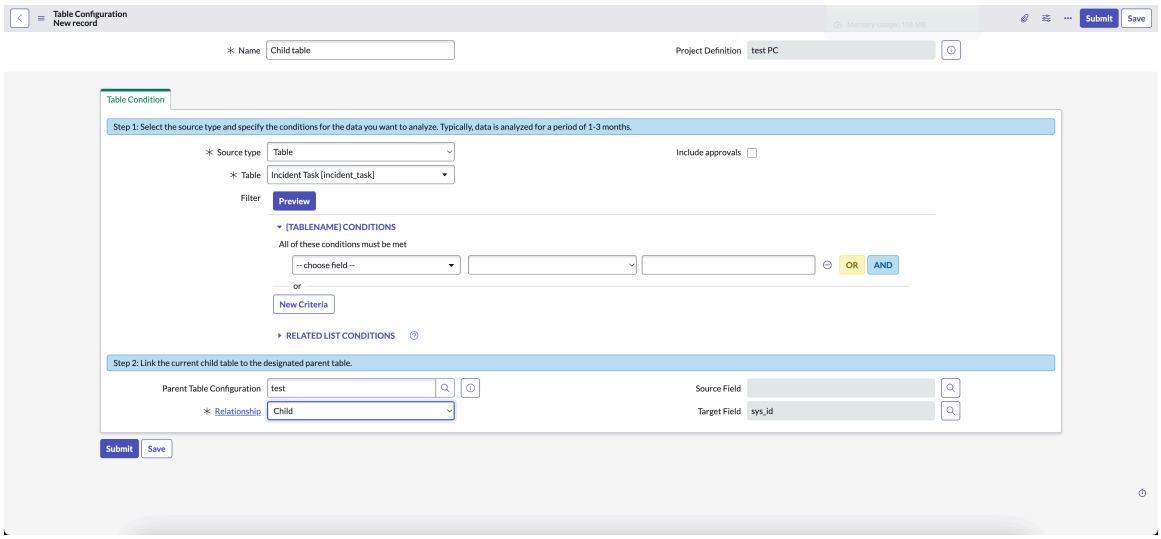
1. Sélectionnez le projet pour lequel vous souhaitez configurer l'exploration multidimensionnelle.
2. Accédez à l'onglet **Configuration** de table, puis sélectionnez **Nouveau**.

   Remarque :
   Une configuration de table parente doit déjà être définie pour le projet.

   Une nouvelle page de configuration des tables s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Fournissez un nom pour la configuration de table enfant dans le champ **Nom** .
4. Dans la section **Étape 1** , fournissez les détails comme vous le feriez pour la configuration de table. Pour plus d'informations, consultez Configurer une configuration de table.
5. Pour définir une relation, renseignez les champs de la section **Étape 2** .

Champ	Description
Configuration de table parente	Sélectionnez l'icône de recherche en regard de **Configuration de la table parente**, puis sélectionnez la configuration de la table parente.
Relations	Sélectionnez **Référence** ou **Enfant** dans la liste déroulante des **relations**, en fonction du type de relation. Un champ de référence stocke une référence à un champ sur une autre table. Par exemple, le champ **Problème** de la table Incident est une référence à la table Problème. Les enregistrements enfants sont associés à un enregistrement parent particulier. Par exemple, les éléments demandés ont des tâches de catalogue de services ou des incidents et des enregistrements SLA.
Champ source	Si vous sélectionnez la relation **enfant** , sélectionnez dans la table enfant un champ qui a une relation avec la table parente. Si vous sélectionnez la relation **Référence** , le **champ Source** est renseigné automatiquement.
Champ cible	Si vous sélectionnez la relation **Référence** , sélectionnez dans la table enfant un champ qui a une relation avec la table parente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si vous sélectionnez la relation **enfant** , le **champ Cible** est renseigné automatiquement.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

   Une nouvelle configuration de table enfant est créée.

   Configurez une définition d'activité pour la configuration de table. Pour plus d'informations, consultez Configurer une définition d'activité.

Configurer des conditions avancées

Configurez des conditions de démarrage et de fin personnalisées pour votre configuration de table afin de définir quelle partie du processus doit être incluse dans le Exploration de processus projet et disponible pour analyse.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Dans l'onglet **Condition avancée** de votre enregistrement de configuration de table, sélectionnez le symbole plus en regard du champ **Condition de démarrage du processus** .
   Les conditions avancées vous permettent de configurer une condition de démarrage et de fin spécifique à partir de votre carte de processus, par exemple, en spécifiant résolu comme état de fin de votre processus au lieu de fermé. Un autre exemple est la détection du processus uniquement à partir de la première occurrence de l'état Nouveau jusqu'à la dernière occurrence de Résolu, laissant ainsi l'état Fermé en dehors de l'analyse.

   Si vous avez déjà configuré une condition de démarrage, vous pouvez utiliser l'icône de référence pour ajouter la condition existante au champ **Condition de démarrage du processus** .

2. Renseignez les champs du formulaire **Créer une condition de démarrage de processus** .
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Créer une condition de démarrage de processus.
3. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer la condition.
4. Pour créer une condition de fin, sélectionnez le symbole plus en regard du champ **Condition de fin du processus** .
5. Renseignez les champs du formulaire **Créer une condition de fin de processus** .

   Remarque :
   Les champs et descriptions sont identiques à ceux du formulaire **Créer une condition de démarrage de processus** .

6. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer la condition.

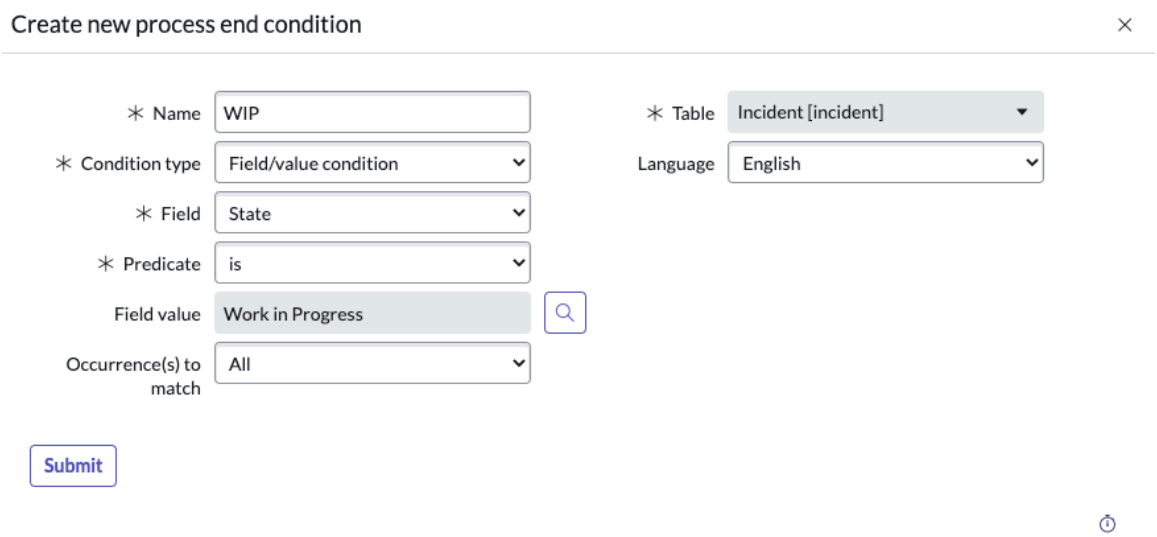
Example: Condition de processus configurée

Dans cet exemple, une condition de fin de processus est configurée lorsqu'un enregistrement d'incident passe à l'état Travail en cours . Étant donné que le champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Occurrence(s) de correspondance est défini sur Première uniquement, la condition ne se déclenche que la première fois qu'un enregistrement passe à l'état Travail en cours.



Configurer une définition d'activité

Générer des rapports sur les étapes qui se produisent au sein de votre processus business.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

- Créer un projet à l'aide de Project Builder

Remarque :

Vous pouvez configurer au maximum 10 définitions d'activité pour la configuration de table parente et 5 définitions d'activité pour toute configuration de table enfant. Vous ne pouvez pas générer plus de 5 000 éléments pour une définition d'activité.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Exploration de processus Collecte les données de champs du journal d'audit pour les activités que vous définissez. Configurez au moins une activité à extraire et à afficher dans vos enregistrements de carte de processus qui commencent, terminent ou passent par une activité spécifique.

Remarque :

Pendant la configuration d'un projet, vous devez d'abord configurer une table principale (parent), définir une définition d'activité et configurer une définition de répartition. Si une seule table est nécessaire, vous pouvez générer un projet complet que vous pouvez explorer et planifier périodiquement avec les données. Si plusieurs tables sont requises, vous devez créer des tables (enfants) supplémentaires, les associer à la table principale (parent) et définir la définition d'activité. Vous pouvez également configurer des définitions de répartition sur des tables enfants.

Vous pouvez configurer une remontée pas à pas sur les activités qui signaleront tout type de changement dont vous souhaitez garder une trace.

Les grandes entreprises trouvent qu'il est inefficace ou non conforme de modifier les éléments de configuration (CI) et les services d'entreprise, en particulier lorsqu'ils sont associés à des entités juridiques et géographiques. Pour remédier à ce problème, ils effectuent l'exploration de données sur des champs de type « remontée pas à pas » afin d'obtenir des aperçus, sans modifier ces attributs essentiels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lors de l'ajout de définitions d'activité, vous pouvez ajouter un champ de référence (champ de remontée pas à pas) pour signaler une telle non-conformité. Par exemple : Assigned_to. Emplacement. Une fois l'exploration terminée, le graphique affichera le flux de données entre différents emplacements, ce qui vous permettra de suivre plus facilement toute non-conformité.

Vous pouvez également regrouper plusieurs activités pour suivre les modifications apportées à chacune des activités. Pour cela, vous pouvez ajouter une définition d'activité de type « Composé » et sélectionner les champs. Une fois l'exploration terminée, le graphique indique que quelque chose a changé pour ces champs. Cela simplifiera le graphique. Pour connaître les détails, vous pouvez les filtrer davantage.

Remarque :
La remontée pas à pas et la composition ne sont pas prises en charge lorsque vous créez un projet à partir du générateur de projet. Toutefois, lorsque vous modifiez un projet, vous pouvez l'ouvrir à partir de la ServiceNow plateforme et l'ajouter au projet.

Procédure

1. Dans l'onglet **Définitions d'activité** de votre enregistrement de configuration de table, sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de définition d'activité.
3. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite
Configurez une répartition ou générez un projet.

Configurer une définition de répartition

Ajoutez une répartition pour filtrer les enregistrements et analyser une carte de processus par catégories.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

- Créer un projet à l'aide de Project Builder
- Configurer l'exploration multidimensionnelle

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous pouvez configurer un maximum de 10 définitions de répartition pour la configuration de table parente et de 5 définitions de répartition pour n'importe quelle configuration de table enfant. Vous ne pouvez pas générer plus de 5 000 éléments pour une définition de répartition.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Espace de travail Exploration de processus** et sélectionnez votre enregistrement de projet.
2. Identifiez la table pour laquelle vous configurez la définition de répartition et ouvrez l'enregistrement de configuration de table associé à partir de l'onglet **Configurations** de table.
3. Dans l'onglet **Définitions de répartition,** ouvrez un nouvel enregistrement de définition de répartition en sélectionnant **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le formulaire Définition de répartition, renseignez les champs comme il convient.

Champs de définition de répartition

Champ	Description
Champ	Sélectionnez le champ à utiliser pour la répartition.
Nom d'affichage	Nom à afficher pour cette répartition. Si aucun nom n'est saisi, la répartition affiche la valeur du champ **Champ** .

5. **Facultatif :** Sélectionnez **Ajouter une condition de filtre** et choisissez d'autres conditions pour filtrer la répartition.

> **Remarque :**
> Les conditions de filtre ne sont disponibles que lorsqu'un champ de référence est sélectionné dans le champ **Champ** .

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Explorer un projet.

Configurer des définitions de résultats

Configurez les définitions de résultats pour fournir des aperçus détectés à votre tableau de bord Résumé et aperçus.

Une définition de résultat crée la règle qui recherche des aperçus pertinents pour un processus basé sur une table spécifiée. Une fois que vous avez configuré une définition, tous les enregistrements pertinents s'affichent en tant que détections dans la section Aperçus du tableau de bord Résumé et aperçus.

Il existe deux types de définitions de résultats :

- Définitions des résultats basés sur des règles
- Définitions des résultats automatisés

Les deux définitions de recherche servent le même objectif, mais la façon dont elles sont créées varie.

Des définitions de résultats basées sur des règles sont créées et vous permettent de modifier la table pour qu'elle ait une condition de démarrage et de fin basée sur une table secondaire. Ils ont des règles de recherche et des contraintes de recherche, qui doivent être définies par vous.

Les résultats automatisés sont plus simples à créer. Le processus est court et peut être complété en quelques sélections.

Configurer des définitions de résultats basées sur des règles

Configurez des définitions de résultats basées sur des règles pour fournir des aperçus détectés à votre tableau de bord Résumé et aperçus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Vous pouvez créer 1 configuration par table pour chaque projet en fonction d'un processus.
- Vous pouvez créer une définition de résultat basée sur des règles à partir de la page Configurations de processus ou de la page Projets.
- Rôle requis :
  - Les rôles sn_process_optimization_admin et sn_process_optimization_power_user peuvent créer une définition de résultat pour un projet.
  - Le rôle sn_process_optimization_analyst peut afficher une définition de résultat pour un projet, mais ne peut pas créer, modifier ou supprimer une définition.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Configurations de processus**.
2. Ouvrez l'enregistrement de configuration du processus pour la table pour laquelle vous souhaitez créer une définition de résultat.
   S'il n'existe aucune configuration de processus pour la table souhaitée, vous pouvez en créer une.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Accédez au champ **Table** et sélectionnez la table que vous souhaitez utiliser pour vos conclusions.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe **Définitions des résultats** s'affiche en bas du formulaire.
6. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Définitions des résultats.
   Vous pouvez également configurer des définitions de résultats basées sur des règles à partir de la page Définition du projet. Sur la page Définition du projet, sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet Définitions des résultats de projets. Ensuite, suivez les étapes 7 et 8.
7. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de définition du résultat.
8. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Créez des règles de résultat. Pour obtenir des instructions sur ce processus, reportez-vous à la section Configurer des règles de résultat.
- Créer des contraintes de résultat. Pour obtenir les étapes de ce processus, reportez-vous à la section Configurer les contraintes de résultat.

Configurer des règles de résultat

Configurez des règles de résultat pour votre définition de résultat. Les règles de résultats définissent les critères d'enregistrement qui déclenchent vos définitions de résultats.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de définition de résultat dans lequel vous souhaitez ajouter une règle de résultat.
2. Dans l'onglet **Règles de recherche** , sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Règle de résultat.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer l'enregistrement de règle de résultat.
5. **Facultatif :** Pour créer une règle de résultat supplémentaire au sein de la même chaîne, sélectionnez **Créer une règle suivante (même chaîne).**
   Cette option ouvre une nouvelle règle de résultat au sein de la même chaîne. La valeur de **séquence** est supérieure de 1 à la règle actuelle.
6. **Facultatif :** Pour créer une règle de résultat supplémentaire au sein d'une nouvelle chaîne, sélectionnez **Créer une règle suivante (nouvelle chaîne).**
   Cette option ouvre une nouvelle règle de résultat au sein d'une nouvelle chaîne.

Dans cet exemple, une règle de résultat est créée pour détecter quand quelqu'un demande une approbation sur un enregistrement d'incident et que cette approbation est approuvée par le même utilisateur. Étant donné que le champ **Durée minimale** est défini sur un jour, la règle ne se déclenche que lorsque l'approbation est approuvée plus de 24 heures après sa demande.

Exemple d'enregistrement de règle de résultat

Que faire ensuite

- Configurez l'analyse automatisée de la cause première pour trouver la cause première du comportement indésirable du processus. Pour plus de détails sur cette fonctionnalité. Consultez Analyse de la cause première automatique.
- Configurez Détection d'automatisation pour vous aider à identifier les opportunités d'automatisation pour vos workflows. Pour obtenir des détails sur cette configuration, consultez Détection d'automatisation.
- Configurez l'analyse de grappe pour regrouper des enregistrements similaires dans une grappe (un groupe) afin que vous puissiez identifier des modèles. Pour obtenir des détails sur cette configuration, reportez-vous à Analyse de grappe.

Configurer les contraintes de résultat

Configurez les contraintes de résultat pour votre définition de résultat. En plus des règles de recherche, les contraintes de recherche réduisent davantage la portée de vos définitions de recherche à l'aide de mesures telles que les contraintes de durée et de relation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement de définition de résultat dans lequel vous souhaitez ajouter une contrainte de résultat.
2. Dans l'onglet **Contraintes de recherche** , sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de contrainte de résultat.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Exemple de cas d'utilisation : transitions a-b-a

Utilisez des règles de recherche pour identifier le moment où les enregistrements reviennent à un état précédent.

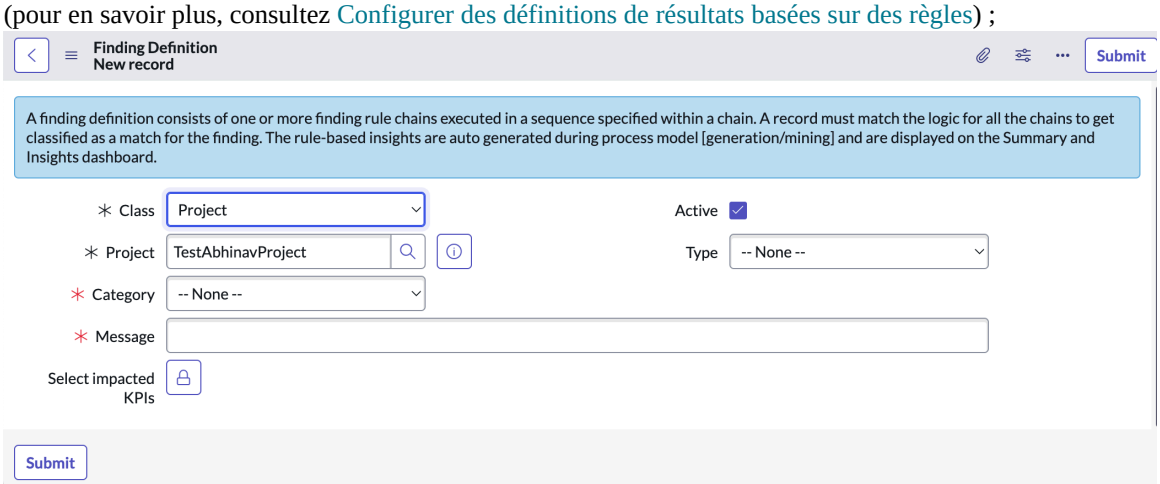
Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Cet exemple crée une définition de résultat qui utilise deux règles de résultat et une contrainte de résultat pour identifier quand un incident est affecté à un groupe (dans cet exemple, le groupe Base de données), puis renvoyé à son affectation d'origine. Utilisez des définitions de résultats comme celle-ci pour identifier les situations dans lesquelles les incidents sont affectés de manière incorrecte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Projets** > **Tous les projets**et ouvrez le projet dans lequel vous souhaitez inclure ce résultat.
2. Dans l'onglet **Définitions des résultats de projets** , sélectionnez le bouton **Nouveau** pour créer une définition de résultat.
3. Renseignez les détails dans l'enregistrement **de définition du résultat** .
   (pour en savoir plus, consultez Configurer des définitions de résultats basées sur des règles) ;



4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel.
   Après l'enregistrement, les onglets **Règles** de **recherche et Contraintes de recherche** sont visibles.
5. Dans l'onglet **Règles de résultat** , sélectionnez le bouton **Nouveau** pour créer une règle de résultat.
6. Sélectionnez l'icône plus (+) à droite du champ **Condition de démarrage** pour commencer à créer votre condition de démarrage.

> **Remarque :**
> Vous devez créer des conditions pour chaque règle. Il n'est pas possible de sélectionner des règles existantes.

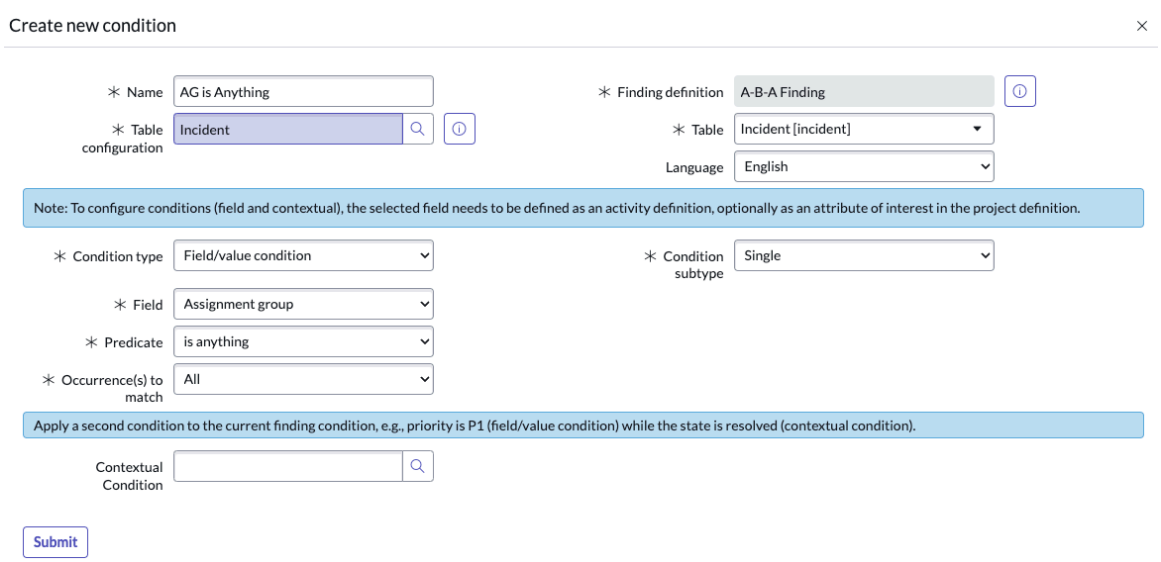
7. Utilisez les champs du formulaire **Créer une condition** pour créer votre première condition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour la condition de début, vous créez une condition dans laquelle un incident est créé avec n'importe quelle valeur dans le champ **Groupe d'affectation** .

Champ	Valeur
Nom	AG est quelconque
Configuration des tables	Incident
Type de condition	Condition de champ/valeur
Champ	Groupe d'affectation
Prédicat	est quelconque
Occurrence(s) à faire correspondre	Tous
Sous-type de condition	Unique



8. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer votre condition.
9. Dans le champ **Relation** , sélectionnez **éventuellement suivi par**.
10. Sélectionnez l'icône plus (+) à droite du champ **Condition de fin** pour commencer à créer votre condition de fin.
11. Utilisez les champs du formulaire **Créer une condition** pour créer votre deuxième condition.

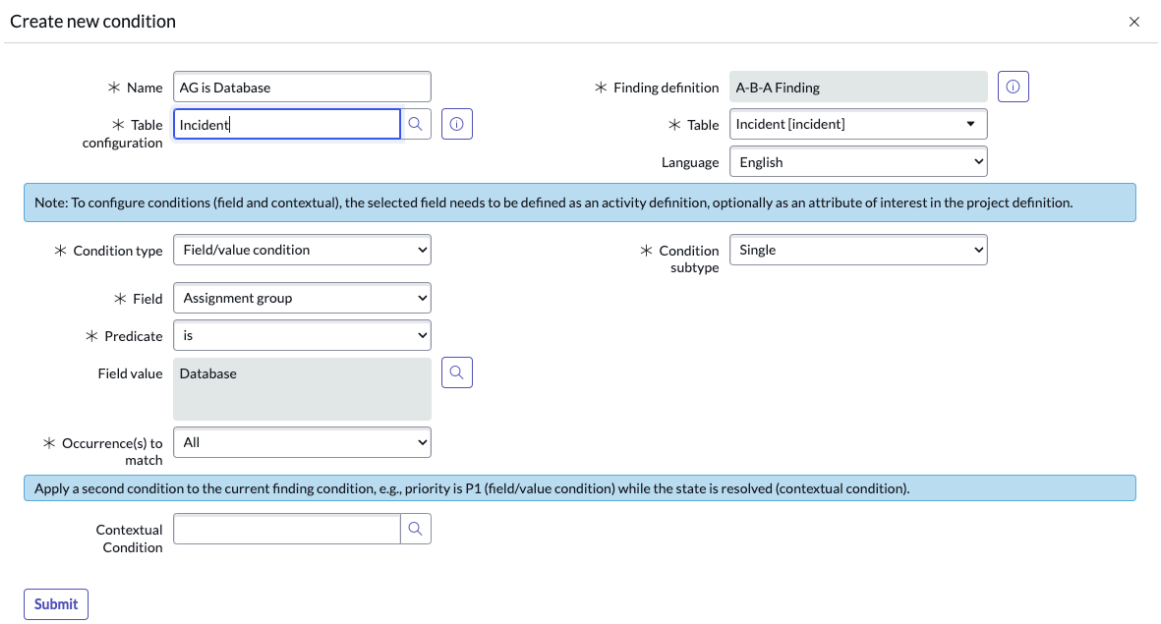
Pour la deuxième condition, vous créez une condition dans laquelle un incident est affecté au groupe Base de données.

Champ	Valeur
Nom	AG est quelconque
Configuration des tables	Incident
Type de condition	Condition de champ/valeur
Champ	Groupe d'affectation
Prédicat	est

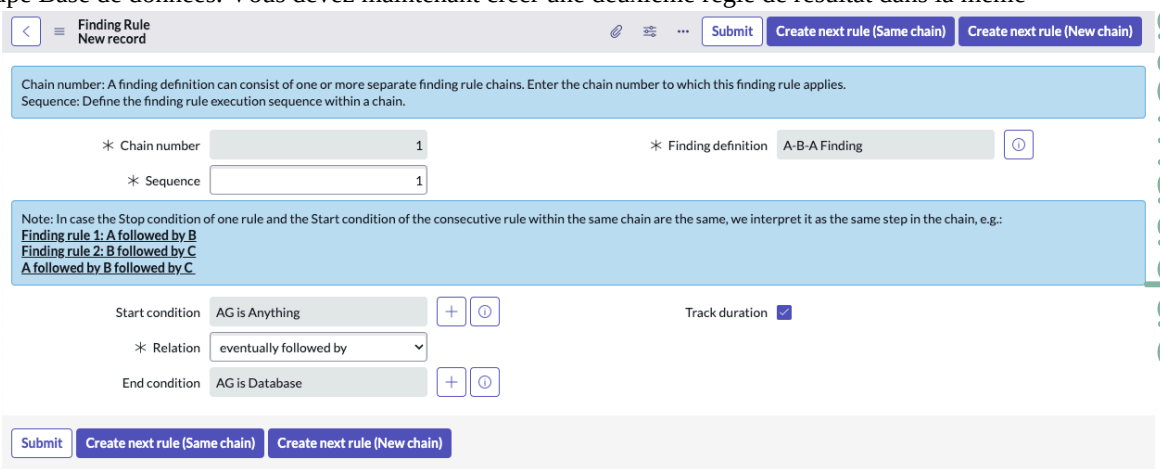
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Valeur du champ	Base de données
Occurrence(s) à faire correspondre	Tous
Sous-type de condition	Unique



12. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer votre condition.
Vous possédez maintenant votre première règle de résultat, qui identifie quand un incident est affecté au groupe Base de données. Vous devez maintenant créer une deuxième règle de résultat dans la même chaîne.

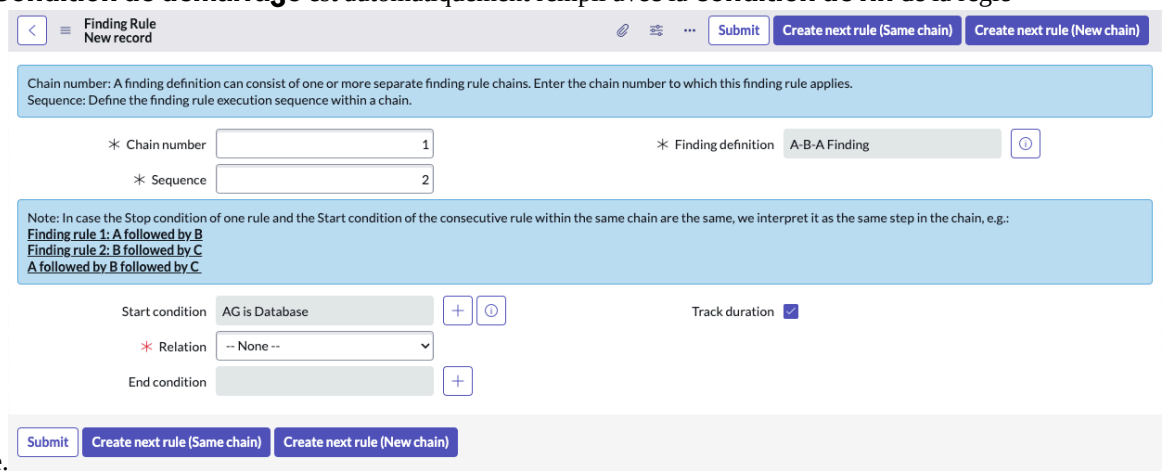


13. Sélectionnez **Créer une règle suivante (même chaîne)**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

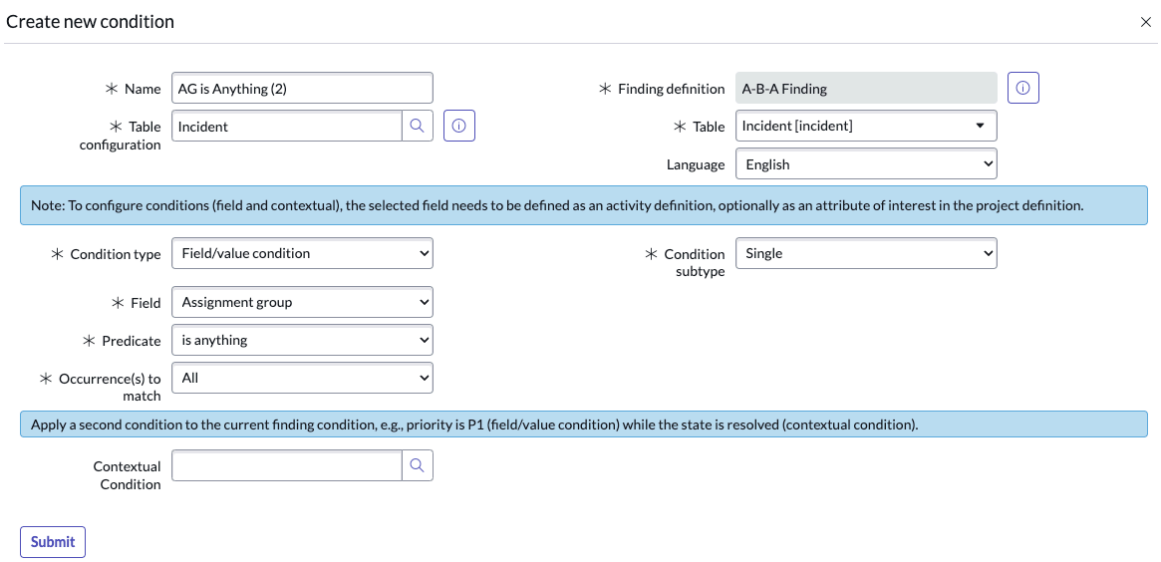
Il s’agit d’une nouvelle règle dans la même chaîne. Vous pouvez voir que le champ **Séquence** est 2 et que le champ **Condition de démarrage** est automatiquement rempli avec la **condition de fin** de la règle précédente.



14. Dans le champ **Relation** , sélectionnez **éventuellement suivi par**.
15. Sélectionnez l’icône plus (+) à droite du champ **Condition de fin** pour commencer à créer votre deuxième condition de fin.
16. Utilisez les champs du formulaire **Créer une condition** pour créer votre condition de fin.

Pour la deuxième condition, vous créez une condition dans laquelle un incident est affecté au groupe Base de données.

Champ	Valeur
Nom	AG est n’importe quoi (2)
Configuration des tables	Incident
Type de condition	Condition de champ/valeur
Champ	Groupe d'affectation
Prédicat	est quelconque
Occurrence(s) à faire correspondre	Tous
Sous-type de condition	Unique



Traduction automatique

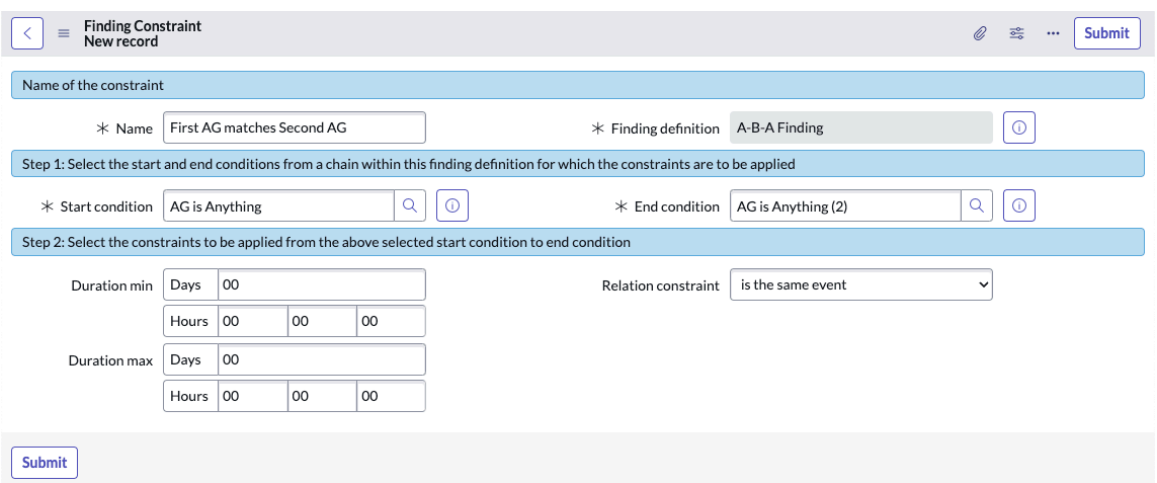
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

17. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer votre condition.
    Vous avez maintenant une règle de deuxième résultat terminée.
18. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer votre règle de résultat.
19. Ouvrez à nouveau votre enregistrement de projet.
20. À partir de l'onglet **Définitions des résultats de projets** , ouvrez la définition des résultats créée lors des étapes précédentes.

    Remarque :
    Il doit s'agir de celui que vous avez créé à l'étape 3.

21. Dans l'onglet **Contraintes de recherche** , sélectionnez le bouton **Nouveau** .
22. Utilisez les champs du formulaire **Contrainte de recherche** pour créer votre contrainte.

Champ	Valeur
Nom	Le premier AG correspond au deuxième AG
Condition de démarrage	AG est quelconque
Condition de fin	AG est n'importe quoi(2)
Contrainte de relation	est le même événement



Cette contrainte de résultat affine vos règles de résultat. Maintenant, par exemple, lorsqu'un incident est affecté à **Réseau**, puis à **Base de données**, puis de nouveau à **Réseau**, il sera détecté par cette règle de résultat.

23. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer des définitions de résultats automatisés

Configurez les définitions de résultats automatisés pour afficher les aperçus que vous avez spécifiés dans votre tableau de bord Résumé et aperçus.

Avant de commencer

- Vous pouvez créer une configuration par table pour chaque projet en fonction d'un processus.
- Rôle requis :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les rôles sn_process_optimization_admin et sn_process_optimization_power_user peuvent créer une définition de résultat pour un projet.
- Le rôle sn_process_optimization_analyst peut afficher une définition de résultat pour un projet, mais ne peut pas créer, modifier ou supprimer une définition.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les conclusions automatisées sont configurées pour une table dans la configuration du processus. Ces résultats peuvent être importés dans n'importe quel projet basé sur cette table pour générer des opportunités d'amélioration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Configurations de processus**.
2. Sélectionnez la table que vous souhaitez utiliser pour vos conclusions.
3. Dans l'onglet **Définitions des résultats automatisés** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire **Définition du résultat automatisé** .

Champs de définition du résultat automatisé

Champ	Description
Nom	Titre de l'aperçu. Ce texte s'affiche en haut de la carte d'aperçu du tableau de bord Résumé et aperçus.
Actif	Indique si la définition du résultat est active.
Type	Type de résultat. Vous pouvez effectuer une sélection dans la liste disponible. Trois options s'offrent à vous : ○ Reprise : fait référence à une étape ou à une activité répétée dans le processus. Cela se produit lorsqu'une étape de processus doit être refaite ou revisitée. ○ Ping-pong : désigne un modèle répétitif où un enregistrement rebondit entre deux étapes de processus ou activités sans interruption, formant une boucle. ○ Étape supplémentaire : compare chaque itinéraire pour identifier l'existence de différents itinéraires qui ne s'écartent que dans une étape, identifiant ainsi les étapes du processus où des transitions inutiles se produisent. ○ Modèles répétitifs : détecte les séquences d'étapes répétitives inutiles. ○ Durée extrême : trouve les enregistrements dont le temps de transition est très long par rapport aux autres enregistrements de transition. ○ Répétition extrême : trouve des enregistrements avec un nombre très élevé de répétitions d'arc par rapport à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

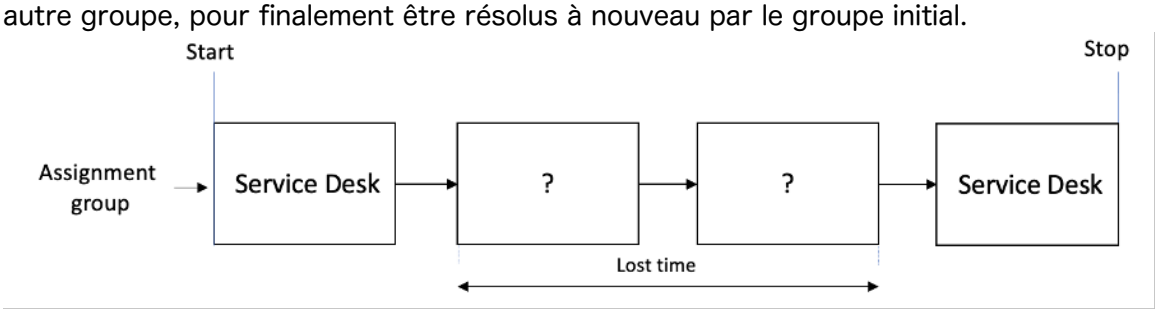
Champ	Description
	d'autres enregistrements sur le même arc. ○ Transition lente : identifie les situations où il existe une grappe d'enregistrements avec des durées similaires, et cette grappe a une durée moyenne supérieure par rapport aux autres groupes d'enregistrements. Ce détecteur offre également une ventilation de l'importance de la grappe identifiée, fournissant des informations supplémentaires sur la cause première.
Catégorie	Catégorie pour cette définition de résultat. ○ Qualité ○ Automatisation ○ Conformité ○ Performances
Champ	Champ sur lequel la définition du résultat est utilisée.
Sélectionner les KPI impactés	Sélectionnez les KPI connexes à associer à la définition du résultat. **Remarque :** Ce champ est renseigné à partir de la table Indicateur PA.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Exemples de définitions de résultats

Les cas d'utilisation des définitions de résultats sont décrits ci-dessous.

Cas d'utilisation 1a : enregistrement rebondissant entre les groupes. Les analystes souhaitent souvent identifier les enregistrements qui proviennent d'un groupe particulier (par exemple, Service Desk), puis les réaffecter à un autre groupe, pour finalement être résolus à nouveau par le groupe initial.



Dans le cas où le groupe initial est connu, utilisez la règle de résultat suivante : Message et catégorie.

- Configuration de la table des conditions de démarrage : incident
- Condition de démarrage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom : nom du groupe, par exemple, Centre de services
- Type de condition : condition de champ/valeur
- Champ = Groupe d'affectation
- prédicat = est
- Valeur du champ = Service Desk
- Occurrence(s) à faire correspondre : première uniquement

Relation : éventuellement suivi de

- Configuration de la table de conditions de fin : incident
- Condition de fin
  - Nom : nom du groupe, par exemple Centre de services
  - Type de condition : condition de champ/valeur
  - Champ = Groupe d'affectation
  - prédicat= est
  - Valeur du champ = Service Desk
  - Occurrence(s) à faire correspondre : dernière uniquement
  - Durée du suivi : vrai

Cas d'utilisation 1b : si tous les enregistrements rebondissants entre des groupes ayant un groupe initial similaire doivent être identifiés, utilisez la règle de recherche de message et de catégorie.

- Configuration de la table des conditions de démarrage : incident
- Condition de démarrage
  - Nom : le groupe d'affectation est quelconque
  - Type de condition : condition de champ/valeur
  - Champ = Groupe d'affectation
  - Prédicat = Est quelconque
  - Occurrence(s) à faire correspondre : première uniquement

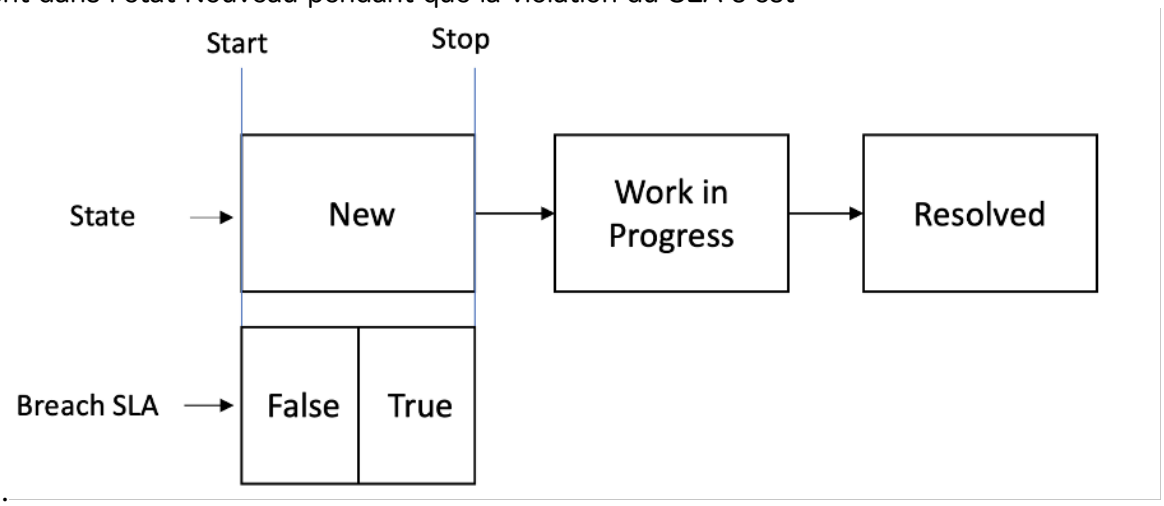
Relation : éventuellement suivi de

- Configuration de la table de conditions de fin : incident
- Condition de fin
  - Nom : le groupe d'affectation est quelconque
  - Type de condition : condition de champ/valeur
  - Champ = Groupe d'affectation
  - Predicate=Est quelconque
  - Occurrence(s) à faire correspondre : toutes
  - Durée du suivi : vrai
  - Contrainte de relation : A le même groupe d'affectation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation 2 : violation de SLA. Afficher tous les enregistrements qui étaient dans l'état Nouveau pendant que la violation du SLA s'est produite.



Une fois que vous avez donné un message et une catégorie à la définition de résultat, spécifiez la règle de résultat comme suit.

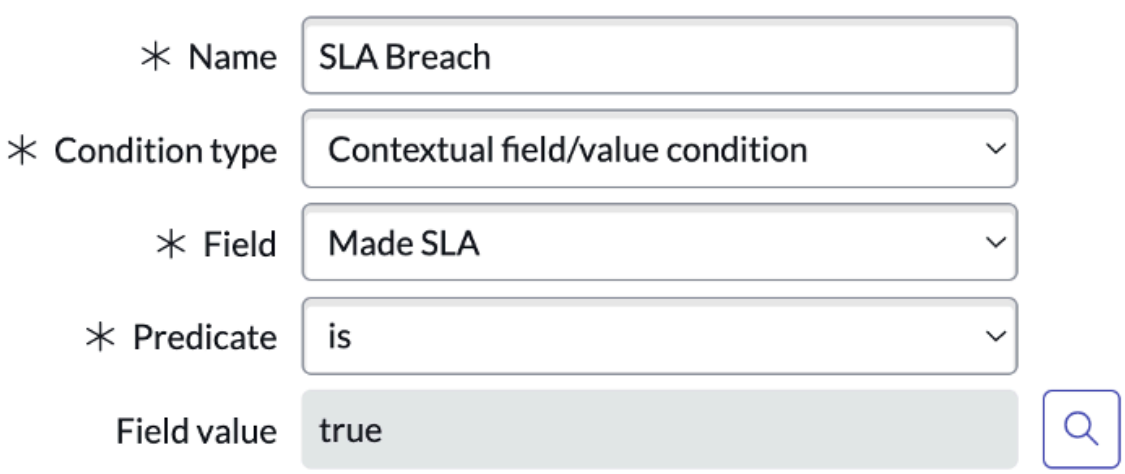
- Configuration de la table des conditions de démarrage : incident
- Condition de démarrage
  - Nom=état
  - Type de condition : condition de champ/valeur
  - Champ = État
  - Prédicat=Est
  - Valeur du champ = Nouveau
  - Occurrence(s) à faire correspondre=first uniquement
- Condition contextuelle :
  - Nom=Violation de SLA
  - Définition du résultat= Ajouter le message de définition du résultat
  - Type de condition = Condition de champ/valeur contextuelle
  - Champ=SLA créé (assurez-vous que le SLA créé est défini comme définition d'activité dans votre projet)
  - Prédicat=n'est pas
  - Valeur du champ = vrai
- Relation : directement suivi par
- Configuration de la table de conditions de fin : incident
- Condition de fin
  - Nom : État
  - Type de condition : condition de champ/valeur
  - Champ = État
  - Prédicat=est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Champ value=Travail en cours
- Occurrence(s) à faire correspondre=first uniquement

- Condition contextuelle :
  - Nom=Violation de SLA
  - Type de condition = Condition de champ/valeur contextuelle
  - Champ=SLA créé (assurez-vous que le SLA créé est défini comme définition d'activité dans votre projet)
  - Prédicat=est
  - Valeur du champ = vrai
- Durée du suivi : vrai



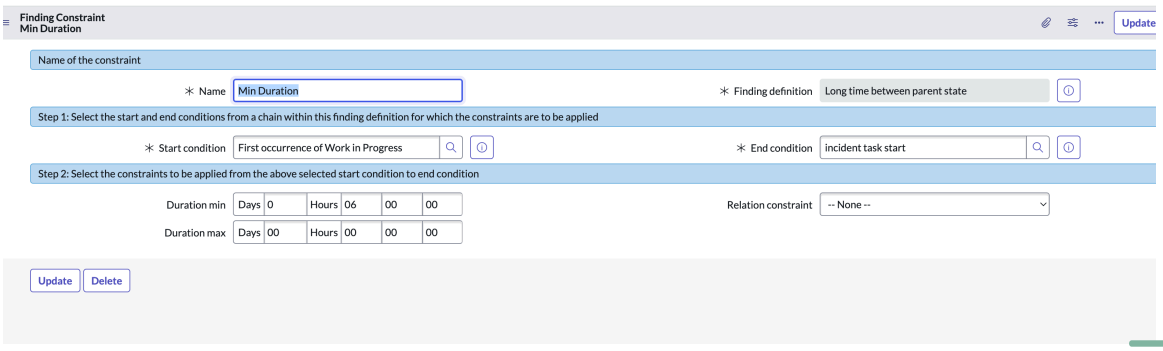
Cas d'utilisation 3 : plus de six heures entre l'état parent Travail en cours et la création de la tâche. Le délai de résolution ou les enregistrements dépendent souvent de l'achèvement d'une ou de plusieurs tâches. Pour améliorer le temps de résolution de l'enregistrement principal, il est donc important de démarrer les tâches le plus rapidement possible une fois que les enregistrements principaux ont atteint l'état Travail en cours. Dans cet exemple, l'utilisateur souhaite retrouver tous les enregistrements pour lesquels il a fallu plus de six heures pour créer les tâches sous-jacentes après le passage de l'enregistrement principal en Travail en cours. Après avoir attribué un message et une catégorie à la définition de résultat, spécifiez la règle de résultat comme suit.

- Configuration de la table de conditions de démarrage : Parent, par exemple incident
- Condition de démarrage
  - Nom : première occurrence de Travail en cours
  - Type de condition : condition de champ/valeur
  - Champ = État
  - Prédicat=Est
  - Champ value=Travail en cours
  - Occurrence(s) à faire correspondre : première, uniquement
    - Relation : éventuellement suivi de
    - Configuration de la table des conditions de fin : tâche d'incident

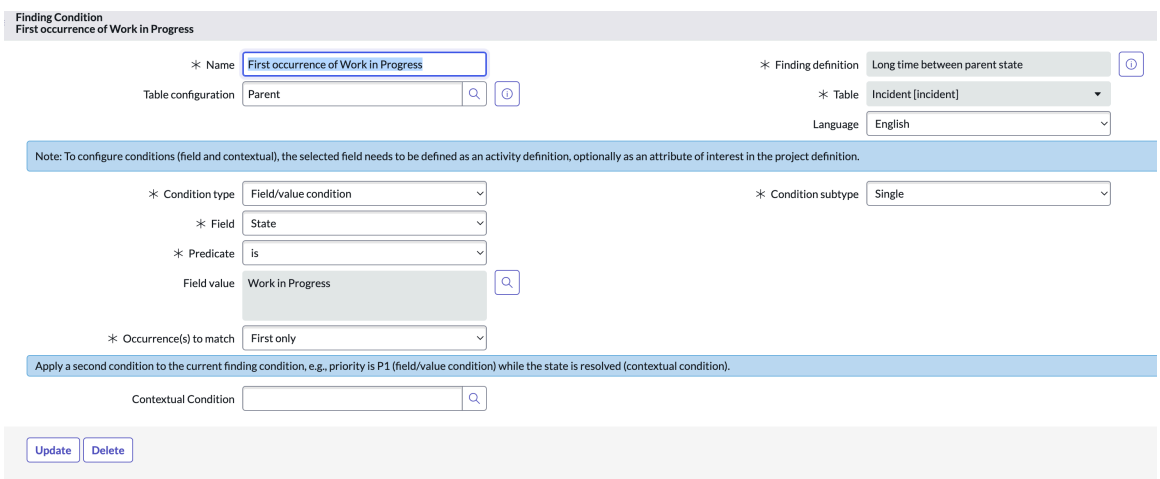
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Condition de fin
  - Nom=début de la tâche de l'incident
  - Type de condition = Démarrage du processus
    - Contrainte : la durée minimale est de 6 heures
    - Durée du suivi :



vrai



Importer des définitions des résultats

Importez les définitions des résultats en tant que modèles dans le projet associé. Les conclusions des processus de la table parente qui sont à l'état Actif sont disponibles pour l'importation. Si vous n'importez pas les résultats du processus, les résultats ne sont pas utilisés pendant l'exploration de projet.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Projets** > **Tous les projets**.
2. Ouvrez le projet dont vous souhaitez copier les résultats.
3. Dans la section **Liens connexes** , sélectionnez **Importer les modèles de résultats de processus**.

Résultats

Un message s'affiche indiquant combien de conclusions de règle et de résultats automatisés sont importés dans le projet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer un projet

Une fois que vous avez configuré les données que vous souhaitez visualiser, vous pouvez commencer à explorer le projet.

Avant de commencer

Rôle requis : po_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Exploration de processus Extrait une limite maximale de 500 000 enregistrements. Si cette limite est atteinte avec la table que vous avez sélectionnée, ajoutez des filtres supplémentaires pour affiner l'ensemble de données.

Remarque :

- L'optimisation d'un projet peut prendre beaucoup de temps. Lorsque l'extraction est en cours pour un projet, vous ne pouvez pas explorer sa carte de processus.
- Au cours d'une exploration complète ou d'un échantillonnage, Exploration de processus analyse le journal d'audit.

Procédure

1. À partir du navigateur d'application, accédez à **Exploration de processus** > **Espace de travail Exploration de processus**.
2. Dans le menu de la carte du projet, sélectionnez :
   - **Explorer le projet (complet)** pour explorer le projet complet.
   - **Explorez le projet (échantillon)** pour extraire jusqu'à 3 600 enregistrements, plutôt que d'explorer tous les enregistrements applicables à un projet.

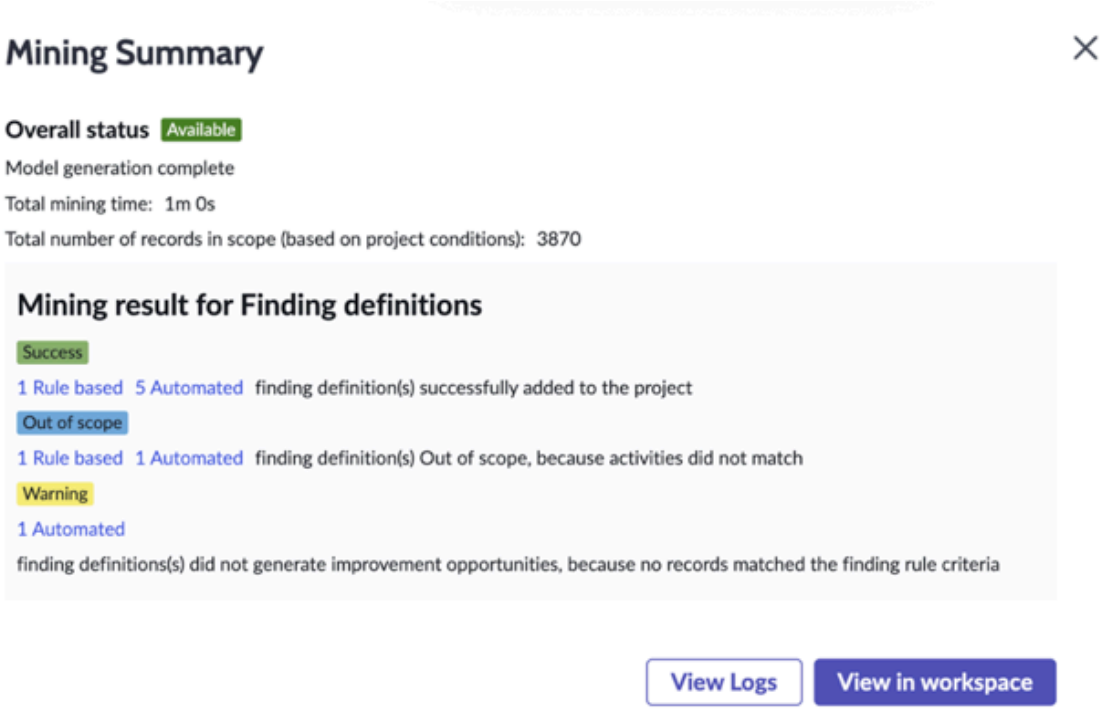
     Remarque :
     L'exploration d'un échantillon permet à un analyste de valider les paramètres de configuration du projet avant d'effectuer une extraction complète des données du projet.
3. Sélectionnez **OK** pour confirmer que vous souhaitez commencer l'exploration du projet.
4. **Facultatif :** Sélectionnez **Notifier une fois l'opération terminée** si vous souhaitez être ajouté à la liste de surveillance.
   Vous recevrez une notification par e-mail une fois l'exploration terminée. La limite de tâches par jour est définie sur 50 par défaut. Si vous dépassez la limite, un message d'erreur s'affiche.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Afficher la progression** pour afficher les détails de l'exploration.

   (Optional) Une fois l'exploration terminée, une page **Résumé de l'exploration** s'affiche. Cette page fournit des détails supplémentaires sur l'exploration. Il répertorie également toute définition de résultat qui n'a pas été incluse dans l'exploration minière et fournit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

un lien pour comprendre la cause réelle. Vous pouvez également afficher les journaux ou accéder à l'espace Exploration de processus de travail et afficher le graphique.



Résultats
Si l'extraction se termine avec succès, la carte de projet affiche l'état d'exploration comme **Disponible**.

Annuler une tâche d'exploration de données

Un analyste, un utilisateur puissant ou un administrateur peut annuler une tâche d'exploration de données en cours de traitement.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

Sélectionnez **Annuler** pendant l'exploration d'un projet pour annuler le processus.

il peut s'écouler plusieurs minutes avant que le processus d'annulation ne se termine. L'unité de travail en cours au moment de l'annulation de l'exploration minière doit être terminée avant que l'annulation ne se produise.

L'état d'exploration sur le formulaire de définition du projet s'affiche comme **Annulé**.

États des explorations

Lors de la tentative d'exploration d'un projet, l'enregistrement du workflow de projet affiche l'un de ces états.

États d'exploration d'enregistrement de workflow

État	Description
Nouveau	Aucune tentative d'exploration des données du projet n'a été tentée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États d'exploration d'enregistrement de workflow (suite)

État	Description
Données minières	L'exploitation minière est en cours pour le projet.
Annulation	L'exploration minière est en cours d'annulation à l'initiative de l'utilisateur.
Annulé	Un utilisateur a annulé l'exploration de données qui était en cours pour le projet.
Disponible	L'exploration des données a été effectuée et la visualisation de la carte de processus est disponible pour affichage.
Erreur	L'exploration a été tentée, mais n'a pas abouti. • Les nouveaux projets qui n'ont pas encore été explorés avec succès ne peuvent pas être ouverts dans la console des analystes. • Vous pouvez tenter d'actualiser les données à partir d'Analyst Workbench sur un projet qui a été exploré avec succès à partir de son enregistrement de workflow. Une icône ⚠ d'erreur s'affiche lorsque les données du projet ne sont pas correctement actualisées. Pour en savoir plus, affichez l'onglet **Extraire le journal de données** à partir du formulaire Définition du projet.
Planifié	Une tâche a été planifiée pour que le projet soit exploré à un intervalle de temps spécifié. **Remarque :** Si plusieurs projets d'exploration de données sont planifiés dans une tâche, les projets s'exécutent séquentiellement. Par exemple, une tâche avec des projets 1 et 2 planifiés va d'abord explorer le projet 1, puis commencer l'exploration du projet 2 une fois l'exploration du projet 1 terminée.

Planifier une Exploration de processus tâche

Planifiez une Exploration de processus tâche pour explorer un ou plusieurs projets ultérieurement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Remarque :
vous ne pouvez créer qu'une seule tâche planifiée pour chaque projet. Vous pouvez toutefois associer plusieurs projets à une tâche. Si plusieurs projets d'exploration de données sont planifiés dans une tâche, les projets s'exécutent séquentiellement. Par exemple, une tâche qui contient les projets 1 et 2 planifiés explorera d'abord le projet 1. Ensuite, il commence à miner le projet 2 après la fin de l'extraction du projet 1.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Travaux planifiés** > **Créer**.
2. Dans le formulaire Tâche planifiée Exploration de processus , renseignez les champs applicables pour la tâche que vous souhaitez créer, puis sélectionnez **Soumettre**.
   Consultez les descriptions des champs d'un enregistrement de tâche planifiée .
3. Dans la section Définitions de projets, sélectionnez **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le formulaire **Modifier les membres** , sélectionnez les projets de la colonne **Collection** que vous souhaitez explorer et déplacez-les vers la colonne **Liste des définitions de projets** .
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La tâche planifiée s'exécute à la fréquence que vous avez configurée.

Que faire ensuite

- Affichez un projet généré avec succès à partir de la console d'analyste.
- Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Travaux planifiés** > **Toutes les tâches** pour afficher les tâches d'exploration de processus planifiées.

Modifier un projet

Modifiez un projet à partir du formulaire Définition du projet pour générer une carte de processus mise à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

- Le rôle sn_process_optimization_analyst peut modifier un projet s'il l'a créé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Espace de travail Exploration de processus**.
2. Dans la liste Projet, sélectionnez les ellipses en regard du projet que vous souhaitez modifier.
3. Sélectionnez **Modifier**.
4. Entrez les modifications dans les champs souhaités, puis sélectionnez **Mettre à jour**.
   La table ne peut pas être modifiée après la définition d'une activité, d'une répartition ou d'une table enfant.

Que faire ensuite

Effectuez une extraction de données sur le projet mis à jour pour l'afficher dans la console d'analyste et appliquez les filtres appropriés.

Suppression d'un projet

Supprimez un projet si vous ne l'utilisez pas et que vous souhaitez nettoyer les données. La suppression d'un projet supprime les configurations et les versions ou les projets qu'il a générés du projet. Vous pouvez supprimer un projet d'un enregistrement de définition de workflow ou d'une carte de projet dans la console des analystes.

Supprimer un projet du navigateur d'application

Supprimez un projet configuré depuis le navigateur de plateforme.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Le rôle sn_process_optimization_analyst peut supprimer un projet s'il l'a créé.

Depuis la liste Définitions de projets, vous pouvez supprimer un projet de la liste des projets ou de l'enregistrement de workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

- À partir de la liste des projets :
  1. Cochez la case à côté du projet que vous souhaitez supprimer de la liste des projets.
  2. Dans la liste d'actions de ligne, sélectionnez **Supprimer**.
  3. Sélectionnez **Supprimer** une fois de plus pour confirmer.
- À partir de l'enregistrement de workflow :
  1. Sélectionnez le nom ou le numéro du projet pour ouvrir son enregistrement de workflow.
  2. Dans l'enregistrement, sélectionnez **Supprimer**.
  3. Sélectionnez **Supprimer** une fois de plus pour confirmer.

Supprimer un projet de la console d'analyste

Supprimer rapidement un projet configuré à partir d'Analyst Workbench.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Le rôle sn_process_optimization_analyst peut supprimer un projet s'il l'a créé.

Procédure

Dans la console d'analyste, sélectionnez l'icône de menu d'une carte de projet, puis sélectionnez **Supprimer**.

Analyser et obtenir des aperçus de processus

Visualisez et analysez vos flux business à partir de données de processus automatisées, et agissez en fonction de ces informations.

Tableau de bord Résumé et aperçus

En plus d'avoir une visualisation de votre processus, vous pouvez également voir des faits intéressants qui peuvent aider à l'améliorer. Exploration de processus utilise des règles et une analyse de grappe des connexions, des activités et des itinéraires pour vous fournir ces informations calculées. À partir du tableau de bord Résumé et aperçus, vous pouvez accéder à des résultats statistiquement pertinents sur des mesures telles que la rapidité, la qualité et l'impact sur les coûts de votre entreprise. Vous pouvez afficher une vue d'ensemble des possibilités d'amélioration ainsi qu'un rapport détaillé. Vous pouvez également créer une règle de résultat pour le projet à partir d'ici.

Console d'analyste

Pour mieux analyser votre processus business, affinez la carte de processus générée à partir des données de votre projet. Vous pouvez affiner une carte à partir d'Analyst Workbench. Dans la console, vous pouvez analyser plus en détail deux projets côte à côte, collaborer sur des initiatives d'amélioration et afficher des mesures.

Remarque :
La console des analystes n'est accessible qu'une fois qu'un projet a été configuré et que ses données ont été générées dans une carte de processus.

À partir du tableau de bord ou de la console, vous pouvez effectuer des tâches telles que des analyses de grappes et de processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage des aperçus business

Affichez les informations clés sur votre processus business à partir du tableau de bord Résumé et aperçus. Consultez les objectifs et les indicateurs de performance et obtenez un aperçu des possibilités d'amélioration.

Le tableau de bord Résumé et aperçus affiche les opportunités d'optimisation de votre processus. Vous pouvez afficher les instantanés suivants.

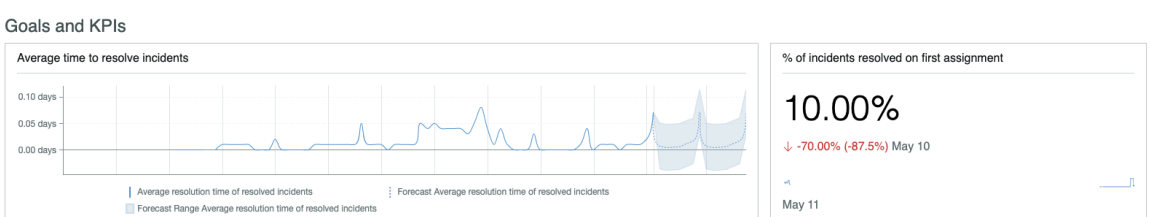
- Objectifs et KPI atteints ou non atteints
- Vue d'ensemble des opportunités d'amélioration
- Nouvelles possibilités d'amélioration

Objectifs et KPI

Remarque :
La section Objectifs et KPI est disponible avec l'intégration de Analyse des performances.

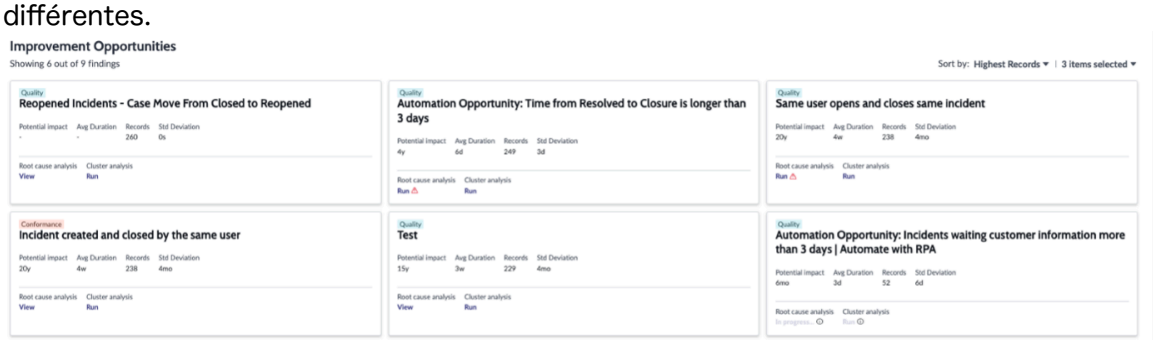
La section Objectifs et KPI est configurée à partir du Générateur d'IU.

Dans la section Objectifs et KPI, choisissez une visualisation pour analyser de plus près les détails des indicateurs dans la vue Détails des KPI . Les détails des KPI vous montrent les tendances, les prédictions, les répartitions et les enregistrements associés pour un indicateur spécifique. La page Détails des KPI vous permet d'accéder à des informations plus détaillées sur vos indicateurs clés de performance.



Vue d'ensemble des opportunités d'amélioration

Depuis la section Vue d'ensemble des opportunités d'amélioration, vous pouvez voir les opportunités triées par catégorie, type et KPI sur trois cartes différentes.



Les règles que vous configurez détectent des résultats business. Par exemple, vous pouvez configurer les règles suivantes :

- enregistrements passés directement à un état fermé ou résolu
- enregistrements retravaillés avec des solutions que les clients n'ont pas acceptées ou dont l'état est passé de « Résolu » à « Travail en cours ».
- Affectations de groupe incorrectes ou nombreuses

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez une combinaison de ces catégories d'aperçus à afficher sur le tableau de bord.

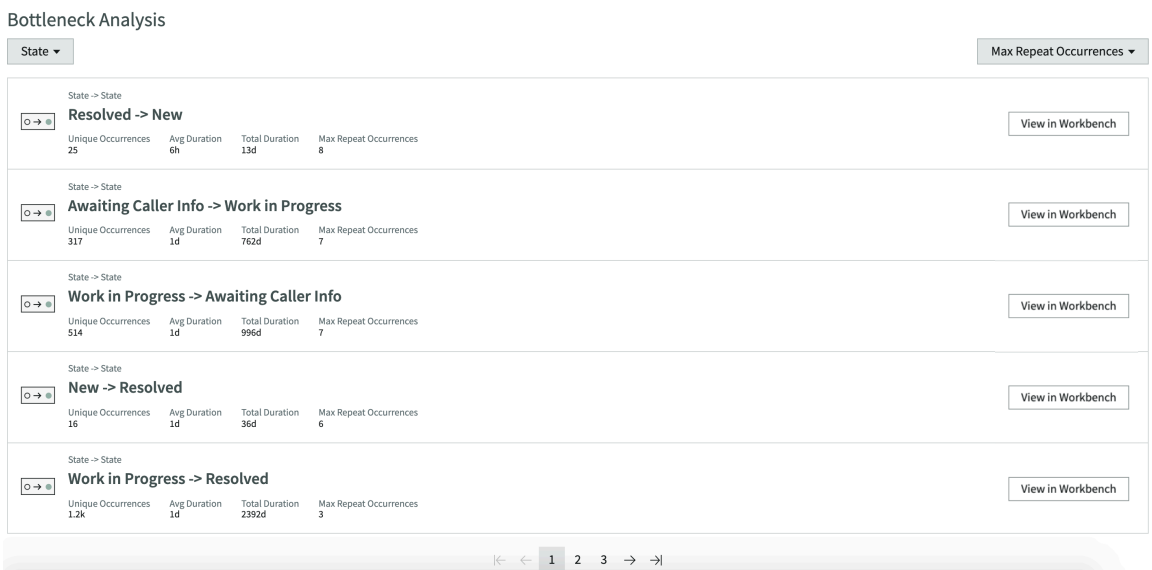
- Qualité
- Performances
- Conformité

À partir de chaque aperçu, vous pouvez demander ou afficher une analyse de grappe ou de processus terminée, puis afficher la grappe ou le modèle terminée à partir de la console.

Pour générer un projet pour un aperçu sélectionné, sélectionnez sur la carte pour accéder à la console d'analyste pour les données de la carte. Lorsque le projet peut être visualisé, sélectionnez **Afficher l'analyse du processus**.

Analyse du goulet d'étranglement

Dans la section Analyse du goulet d'étranglement, vous pouvez voir les sources de goulet d'étranglement identifiées détectées dans vos enregistrements de processus.

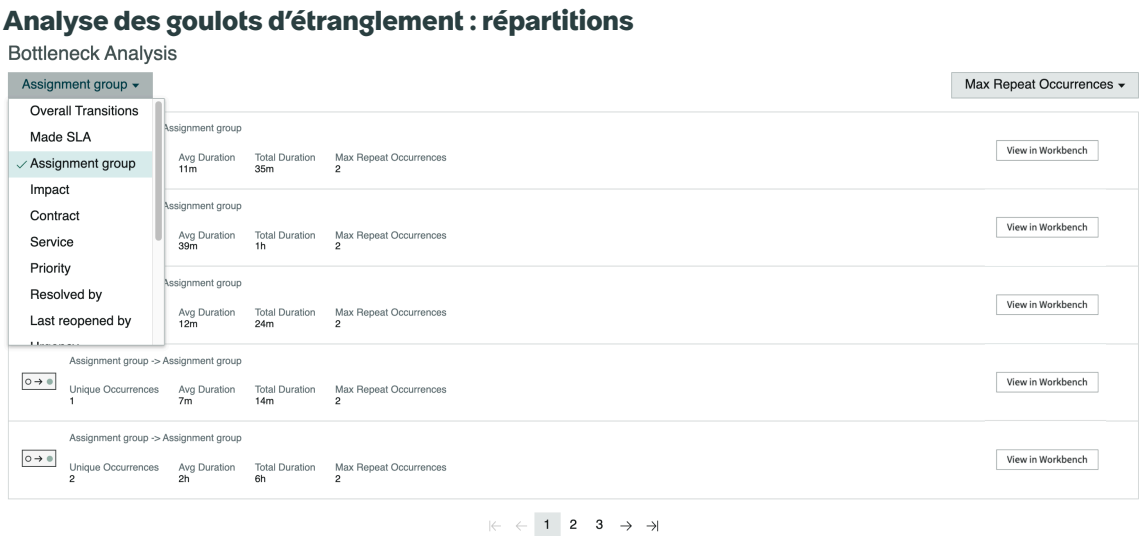


Sélectionnez une répartition pour affiner la liste des itinéraires, puis triez la liste par :

- Occurrences uniques
- Durée totale
- Durée moyenne
- Nombre maximum d'occurrences de répétition
- Total des occurrences

Traduction automatique

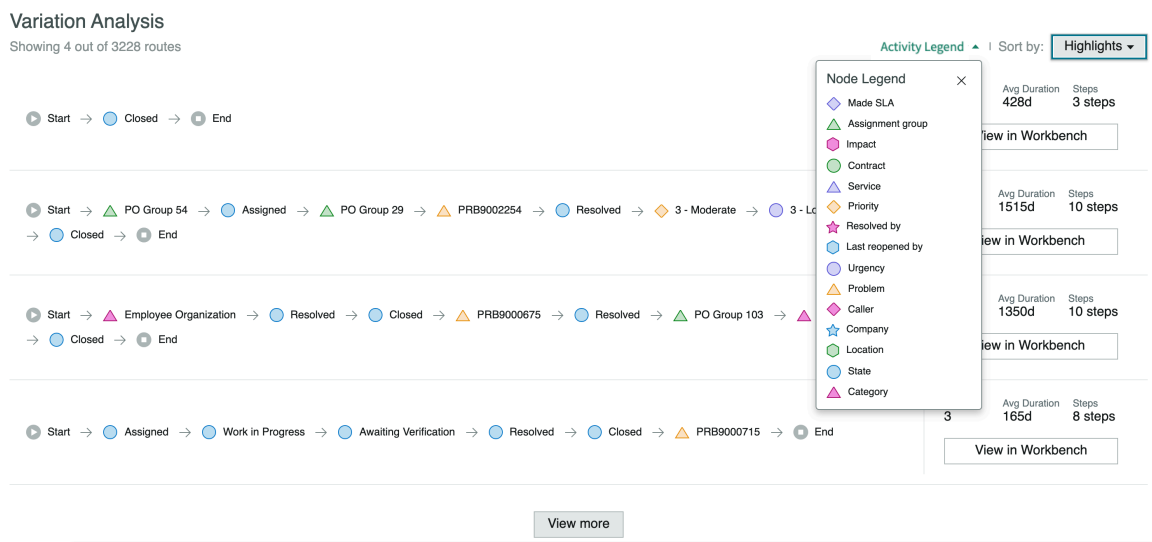
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Sélectionnez **Afficher dans la console** pour afficher le projet pour la transition sélectionnée.

Analyse de la variation

Toutes les gammes d'un processus s'affichent dans la section Analyse de variation. Vous pouvez trier l'ordre des itinéraires en fonction des points forts, du nombre d'enregistrements, de la durée moyenne ou des étapes.



Sélectionnez **Afficher dans la console** pour afficher le projet pour un itinéraire individuel.

Information associée

Détails des KPI

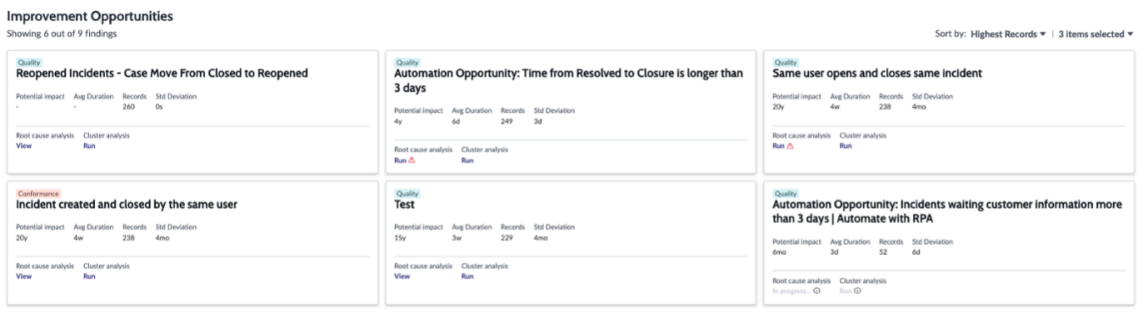
Utilisation des définitions des résultats

Utilisez les définitions de résultats pour fournir des aperçus détectés à votre tableau de bord Résumé et aperçus.

Les définitions de résultats affichent les informations recueillies dans Exploration de processus les projets. Ceux-ci s'affichent sous forme de cartes dans votre tableau de bord Résumé et aperçus. Utilisez ces informations pour afficher les informations clés sur vos processus business et obtenir des informations sur les goulots d'étranglement, la variation d'itinéraire, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour en savoir plus sur la création de définitions de résultat, reportez-vous à la section Configurer des définitions de résultats basées sur des règles.

Affiner une carte de processus

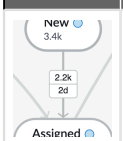
Visualisez votre projet de workflow visualisé pour obtenir des aperçus et des opportunités d'amélioration de votre processus business.

La carte de processus visualisée vous aide à voir les données spécifiques à un problème. Dans la carte, vous pouvez analyser et comprendre les causes premières. Affichez également les itinéraires en fonction des KPI que vous souhaitez afficher ou mesurer.

Remarque :
Vous pouvez reproduire la plupart des fonctionnalités d'une carte de processus dans un tableau de bord sur un espace de travail configurable. Pour plus d'informations, consultez Configurer une carte Process Mining sur un tableau de bord.

- Utilisez les curseurs d'activité et de connexion pour vous concentrer sur les étapes de processus qui se sont produites le plus fréquemment. Vous pouvez également inclure des étapes qui se sont produites à des fréquences moindres.
- Déplacez une activité vers un autre emplacement dans l'espace de travail de la carte.
- Faites glisser un numéro de mesure le long d'une connexion pour améliorer l'affichage visuel.
- Sélectionnez une activité ou une connexion pour afficher les détails des mesures .

Curseurs d'activité et de connexion

Exemple	Définition
	Ligne de transition de nœud régulière présentant au moins une et deux mesures de performances au maximum. Les mesures de performances suivantes peuvent être affichées : • Total des occurrences • Occurrences uniques • Durée minimale • Durée maximale • Durée moy. • Durée totale • Écart-type • Durée médiane

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Curseurs d'activité et de connexion (suite)

Exemple	Définition
	Le curseur de transition inter-modèle indique le nombre de transitions cachées dans le graphique. Les utilisateurs peuvent sélectionner sur la ligne de transition inter-modèle pour modifier le % de transitions dans l'affichage du graphique. Une ligne par relation parent-enfant s'affiche.
	Les lignes artificielles aident l'utilisateur à comprendre à partir de quels nœuds le processus se termine. Plusieurs lignes artificielles provenant de différents nœuds pour terminer le processus par entité peuvent se produire.
	La ligne pointillée indique que l'entité est réduite. La ligne disparaîtra lorsque l'utilisateur développera l'entité en sélectionnant l'icône +.
	La direction des arcs indique la séquence de l'occurrence de l'activité. Par exemple, pour 2,2 000 enregistrements, l'état Nouveau se produit en moyenne 10 mois avant qu'ils ne passent à l'état Affecté.

Filtrage des données de projet

Appliquez des filtres pour affiner et explorer des aspects spécifiques de votre carte de processus.

Exploration de processus dispose des outils de filtrage permettant d'affiner une carte de processus, accessibles à partir de l'onglet Filtres et de la carte de processus.

Onglet Filtres

- Filtres de répartition : affichez les enregistrements regroupés par catégorie.
- Conditions : utilisez le créateur de condition pour filtrer par conditions de champ de table.
- Filtre Transitions : filtrez par conditions d'activité pour voir les itinéraires qui ont traversé une activité.

Carte de processus

- Filtre de mesures : affiche les mesures que vous avez sélectionnées sur les activités et les connexions.
- Filtres d'activités et de connexions : utilisez les curseurs pour afficher plus ou moins d'activités ou de connexions.

Appliquer un filtre de répartition

Filtrez les projets de console d'analyste que vous créez, partagés avec vous ou tous.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procédure

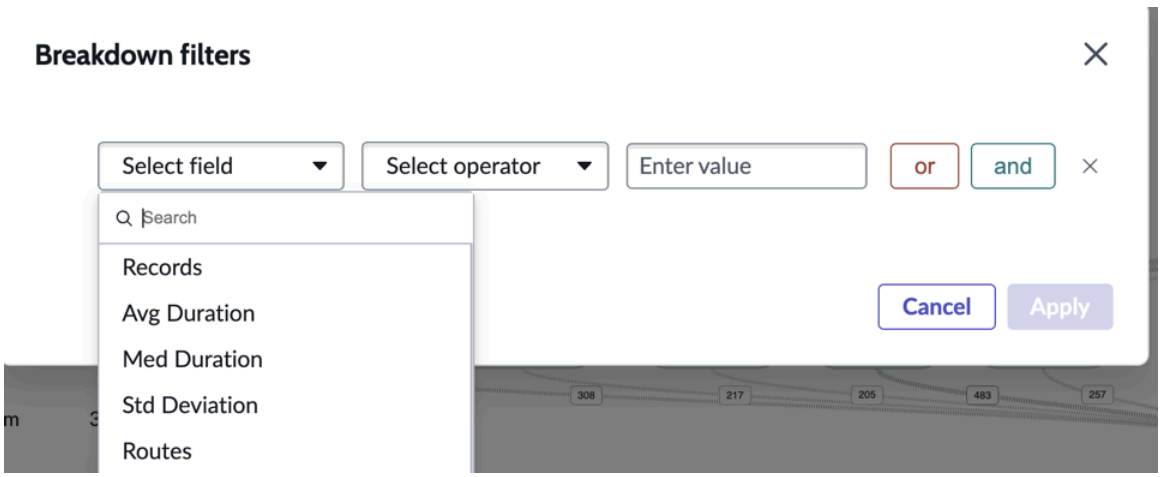
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Exploration de processus**.
2. Sélectionnez un projet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l'onglet **Analyst Workbench** .
4. Dans la section **Filtres de répartition** , sélectionnez le de l'icône de filtre .

   La fenêtre Filtres de répartition s'ouvre.



5. Spécifiez le filtre, puis sélectionnez **Appliquer**.

Créer un ensemble de filtres

Créez un ensemble de filtres pour pouvoir appliquer ultérieurement vos sélections de filtres actuelles à la même carte de processus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Appliquez une répartition ou des filtres avancés.
2. Dans l'onglet **Filtres** , sélectionnez **Enregistrer en tant que défini**.
3. Nommez l'ensemble de **filtres**, puis sélectionnez Enregistrer.

Résultats

La liste Ensemble de filtres contient le nouvel ensemble de filtres.

Mettre à jour un ensemble de filtres

Modifiez n'importe quel filtre enregistré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Dans l'onglet Filtres, sélectionnez la liste Ensemble de filtres.
2. Sélectionnez un ensemble de filtres enregistré à appliquer à votre carte de processus.
3. Ajoutez des changements de répartition ou de filtre avancé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Appliquer** si nécessaire, puis Mettre **à jour l'ensemble de filtres**.
5. Dans la boîte de dialogue Mettre à jour l'ensemble de filtres qui s'affiche, confirmez les modifications souhaitées, puis sélectionnez **Enregistrer**.

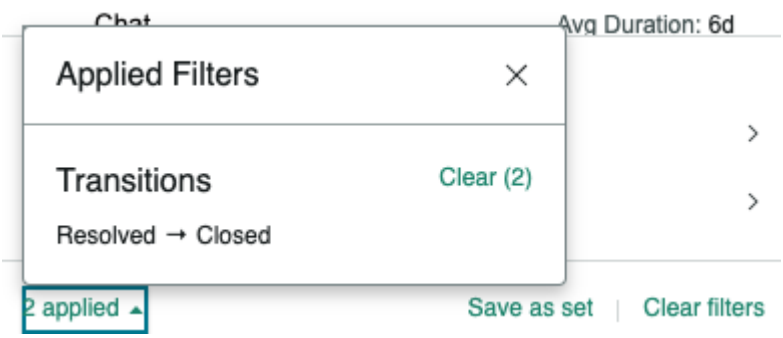
Résultats
L'ensemble de filtres est mis à jour.

Effacer les filtres

Supprimez les filtres appliqués.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Au fur et à mesure que vous ajoutez des filtres à partir de l'onglet Filtres, une liste des filtres sélectionnés affiche les nouvelles valeurs actuellement sélectionnées mais pas encore appliquées. La liste des filtres appliqués affiche également les valeurs de filtre actuellement appliquées et les catégories de panneau à partir desquelles elles ont été ajoutées.



Procédure
1. Accédez à l'onglet **Filtres** .
2. Sélectionnez la liste de filtres appliquée.
3. Sélectionnez **Effacer** à côté des filtres appliqués individuels que vous souhaitez supprimer.
   Pour effacer tous les filtres actuellement appliqués, sélectionnez **Effacer les filtres**.

Résultats
La carte de processus s'actualise automatiquement après avoir supprimé les filtres précédemment appliqués.

Supprimer un ensemble de filtres

Supprimez un ensemble de filtres lorsqu'il n'est plus utile pour votre projet.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procédure
1. Dans l'onglet Filtres, sélectionnez la liste Ensemble de filtres.
2. Sélectionnez l'icône de corbeille en regard de l'ensemble de filtres que vous souhaitez supprimer.
   L'ensemble de filtres est supprimé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appliquer un filtre de transition à une activité

Le filtrage des transitions d'activité vous permet d'obtenir des vues plus rapprochées des différents itinéraires parcourus par les enregistrements.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Utilisez des filtres de transition pour filtrer les enregistrements des workflows exécutés qui passent par des activités spécifiées. Cela vous aide à examiner de plus près les valeurs correspondantes.

Conseil :
Exploration de processus Analyse les éléments de workflow terminés et non actifs. Toutefois, vous constaterez peut-être que vos données sont constituées d'enregistrements incomplets qui étaient actifs au moment où les données ont été explorées. En plus de sélectionner une condition relative à la date telle que « Fermé le » lors de la définition d'un projet, utilisez le filtre Transitions pour supprimer les enregistrements incomplets.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez appliquer un filtre de transition de deux façons :

- En créant manuellement une condition spécifique
- En appliquant un filtre de transition sur un filtre prédéfini

Créer un filtre de transition manuellement

Créez un filtre de transition adapté à vos besoins et appliquez-le pour afficher le résultat sur le graphique de processus.

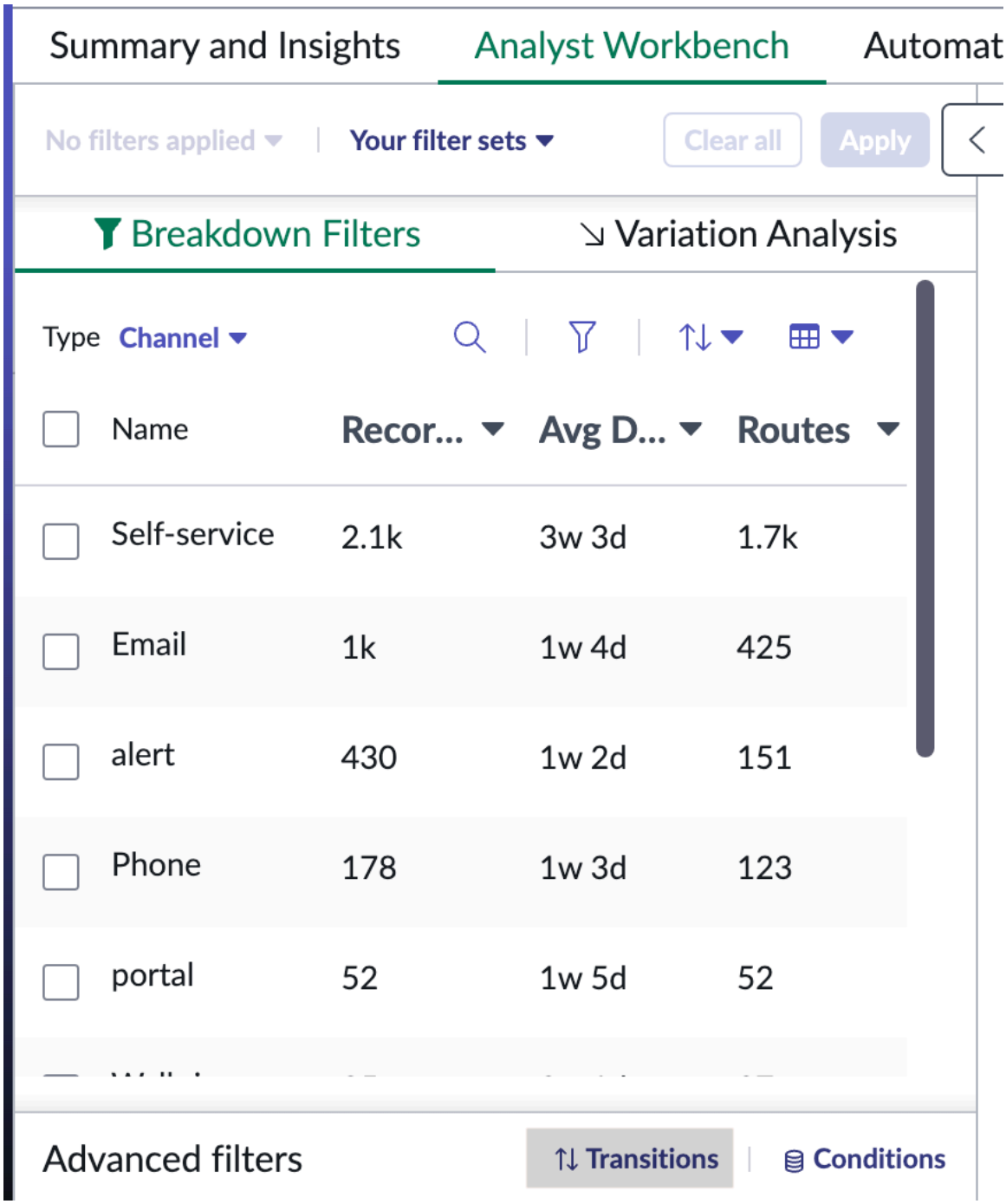
Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Exploration de processus**.
2. Ouvrez un projet pour lequel vous souhaitez définir le filtre de transition.
3. Accédez à l'onglet **Analyst Workbench** .
4. Sélectionnez **Transitions** dans la zone Filtres avancés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

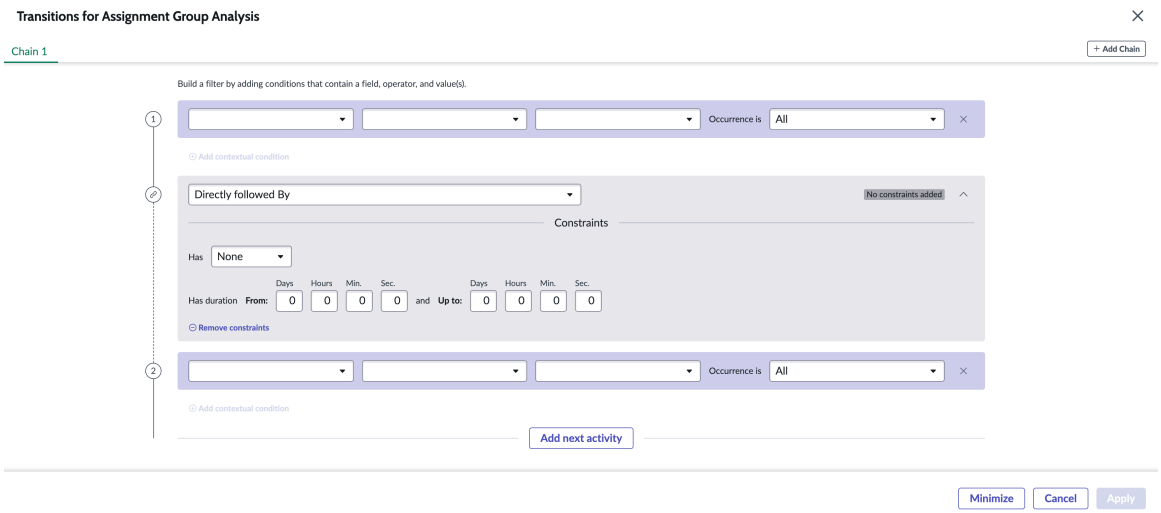


Le formulaire de filtre de transition s'affiche.

5. Remplissez le formulaire de filtre de transition avec les conditions requises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



a. Définissez une activité en ajoutant des conditions qui contiennent un champ, un opérateur et des valeurs. Utilisez le champ **L'occurrence est** pour définir si le filtre s'applique à la première, à la dernière occurrence ou à toutes les occurrences de cette condition.

b. Utilisez le bouton **Ajouter une condition contextuelle** pour définir des conditions contextuelles supplémentaires pour cette activité.
Utilisez les boutons **et** et **ou** pour créer autant de conditions contextuelles que nécessaire.

c. Sélectionnez **Ajouter une activité suivante** pour définir une autre activité au sein de cette chaîne. Après la création d'une activité, une section **Relation** apparaît entre les deux activités. Cette section définit la relation entre les activités immédiatement au-dessus et en dessous.

d. Sélectionnez une relation entre vos activités.

- Directement suivi par
- Suivi éventuellement par
- Non directement suivi par
- Pas suivi éventuellement par

e. Sélectionnez ( ) en regard **de Aucune contrainte n'a ajouté** du texte pour modifier les contraintes de cette relation.

Après avoir créé une contrainte, vous pouvez sélectionner ( ) pour réduire l'éditeur de contraintes.

f. Sélectionnez **+ Ajouter une chaîne** (en haut à droite) pour créer une chaîne d'activités supplémentaire. Une chaîne est un ensemble d'activités liées. Créez une nouvelle chaîne pour définir un ensemble distinct d'activités connexes qui doivent également être évaluées comme vraies, mais qui n'ont pas de relation avec les activités d'une autre chaîne. Une fois que vous avez créé une nouvelle chaîne, vous pouvez naviguer entre les chaînes à l'aide des onglets **Chaîne <numéro>** en haut de la fenêtre.

g. Lorsque vous avez terminé de créer votre filtre, sélectionnez **Appliquer** pour enregistrer et revenir à la **console d'analyste**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

h. Lorsque vous avez terminé de créer votre filtre, sélectionnez **Appliquer** pour enregistrer et revenir à la **console d'analyste**.
La tâche s'exécute en arrière-plan.

6. Lorsque la tâche est terminée, sélectionnez **Afficher le résultat** dans le panneau Tâches planifiées de la console d'analyste.

Appliquer un filtre de transition à un filtre prédéfini

Appliquez un filtre de transition à un nœud ou à une connexion sélectionnés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procédure

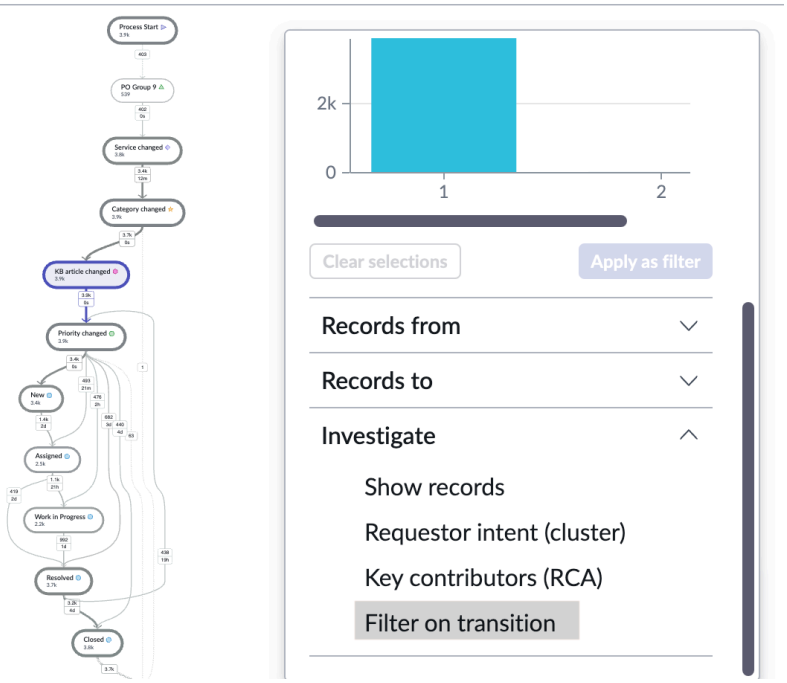
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Exploration de processus**.

2. Ouvrez un projet pour lequel vous souhaitez définir le filtre de transition.

3. Accédez à l'onglet **Analyst Workbench** .

4. Sélectionnez un nœud ou une connexion sur le graphique.
La fenêtre Mesures s'affiche.

5. Sélectionnez **Examiner > filtrer lors** de la transition à partir de la fenêtre Mesures.



La tâche s'exécute en arrière-plan.

6. Lorsque la tâche est terminée, sélectionnez **Afficher le résultat** dans le panneau Tâches planifiées de la console d'analyste.

Appliquer des mesures

Affinez la visualisation de votre projet pour afficher les KPI et les mesures les plus pertinents pour vos objectifs de processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Remarque :

Les mesures de durée ne s’appliquent pas aux activités et ne sont donc pas affichées pour elles.

Procédure

1. À partir de l’écran Carte de processus, sélectionnez dans la liste la **mesure primaire** que vous souhaitez que la carte affiche.
2. **Facultatif :** Sélectionnez une **mesure secondaire** à afficher.

Résultats

La carte de processus s’actualise automatiquement et affiche la sélection de mesures. Les numéros de la zone de mesures ( ) d’un itinéraire correspondent aux mesures que vous avez sélectionnées.

Filtrage des activités et des connexions

Concentrez-vous sur la façon dont les activités sont liées à votre processus en affinant les vues d’activités et de connexions.

À partir de l’écran de carte de processus, vous pouvez choisir d’afficher plus ou moins d’écarts pertinents pour les activités en déplaçant les curseurs d’activités et de connexions.

Utilisez le curseur Activités pour zoomer sur les enregistrements qui réussissent une certaine activité plus ou moins souvent qu’un certain seuil.

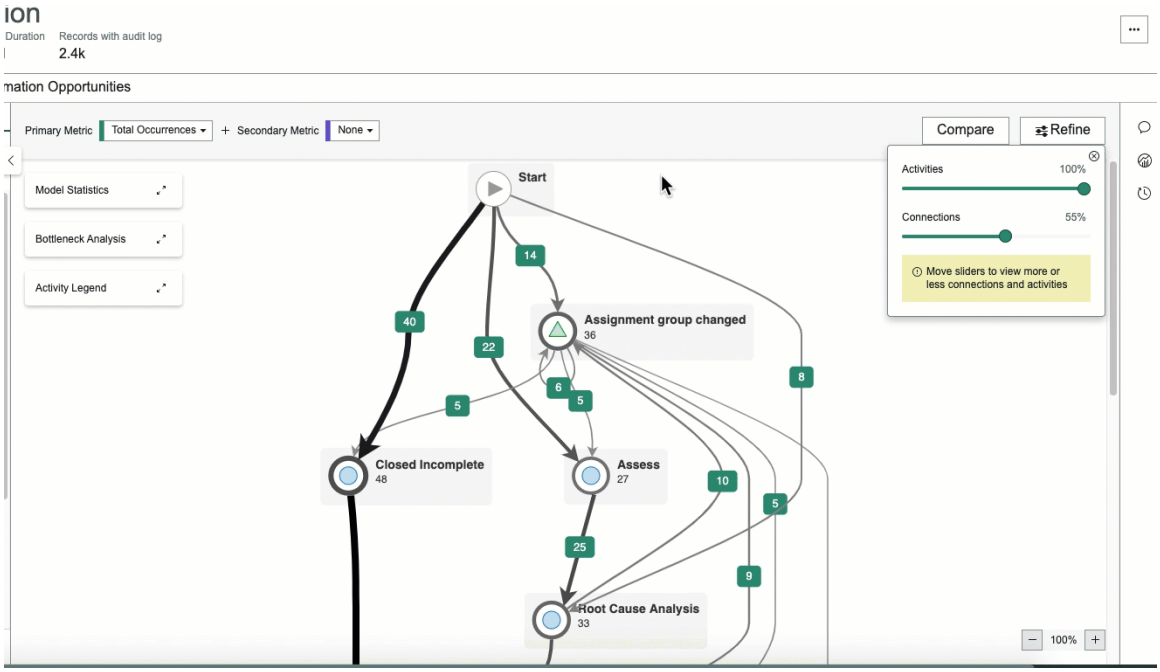
Utilisez le curseur Connexions pour effectuer un zoom avant sur une limite inférieure d’enregistrements qui ont suivi une séquence d’activité au sein des itinéraires.

Remarque :

- Exploration de processus Génère une limite de 5000 éléments par activité définie.
- Si vous faites glisser les curseurs Activités et Connexions à leurs plages maximales, le rendu de la carte de processus peut être affecté. Pour optimiser le rendu de la carte, configurez le projet afin de regrouper davantage d’activités définies. Consultez Configurer une définition d’activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



En comparant les connexions de différents itinéraires dans la carte de processus, vous verrez qu'elles peuvent avoir des largeurs différentes. Les largeurs correspondent à un nombre plus ou moins grand d'enregistrements qui ont suivi une connexion ou un itinéraire.

Affichage des mesures et des transitions d'activités

Affichez les mesures et les transitions d'activité que vous avez définies.

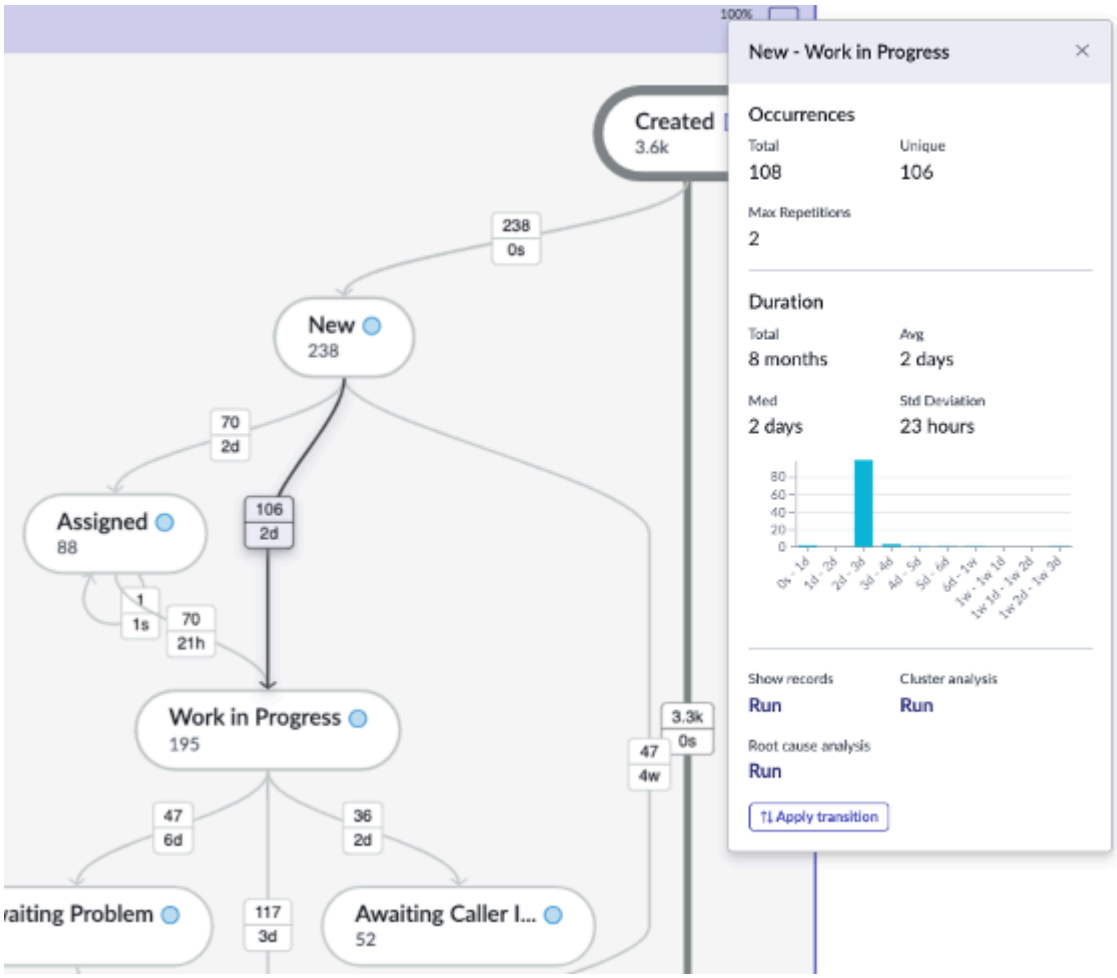
Afficher les mesures

Affichez les mesures que vous avez sélectionnées ou la liste complète des mesures pour une activité ou une connexion. La zone de mesures ( ) d'un itinéraire affiche les mesures primaires et secondaires sélectionnées pour être affichées sur la carte de processus.

Sélectionnez une activité ou une connexion pour afficher la liste complète des mesures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Affichage des transitions d'activités

Affichez les transitions d'activité que vous avez définies à partir de la fonctionnalité Analyse du goulet d'étranglement.

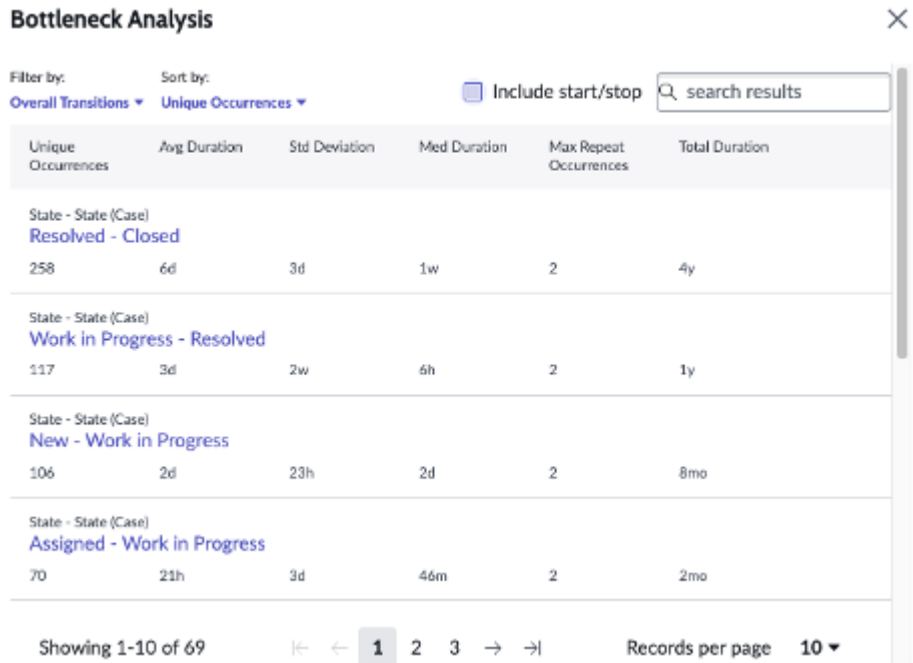
Développez la zone Analyse du goulet d'étranglement pour afficher les cinq principales transitions d'états d'activité globales et spécifiées sur ces mesures spécifiques.

- Occurrences uniques
- Nombre maximal d'occurrences répétées
- Durée moyenne
- Durée totale
- Total des occurrences

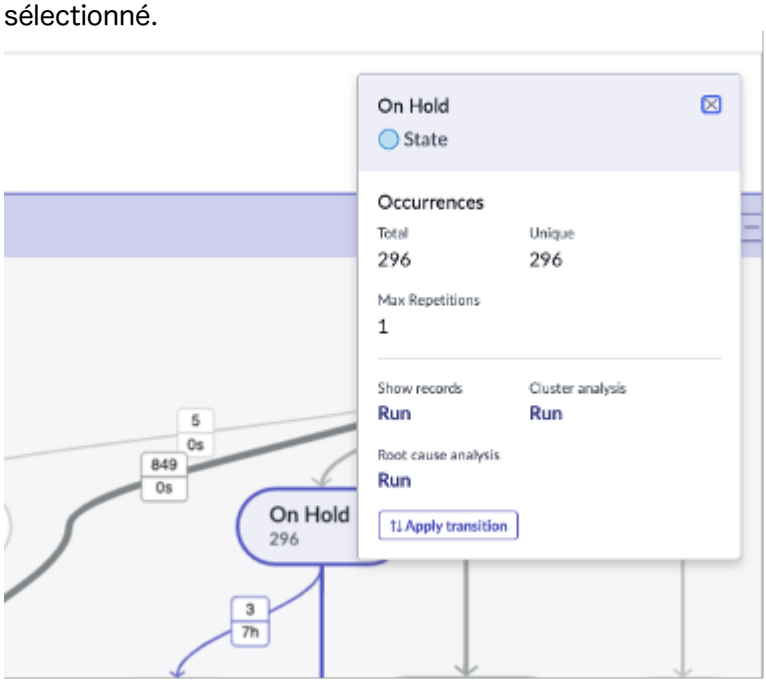
Affichez les transitions et les mesures sélectionnées dans les listes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Sélectionnez un lien de transition dans la liste pour modifier les activités du filtre sélectionné.



Information associée

Appliquer un filtre de transition à une activité

Affichage des enregistrements d'une activité ou d'une connexion

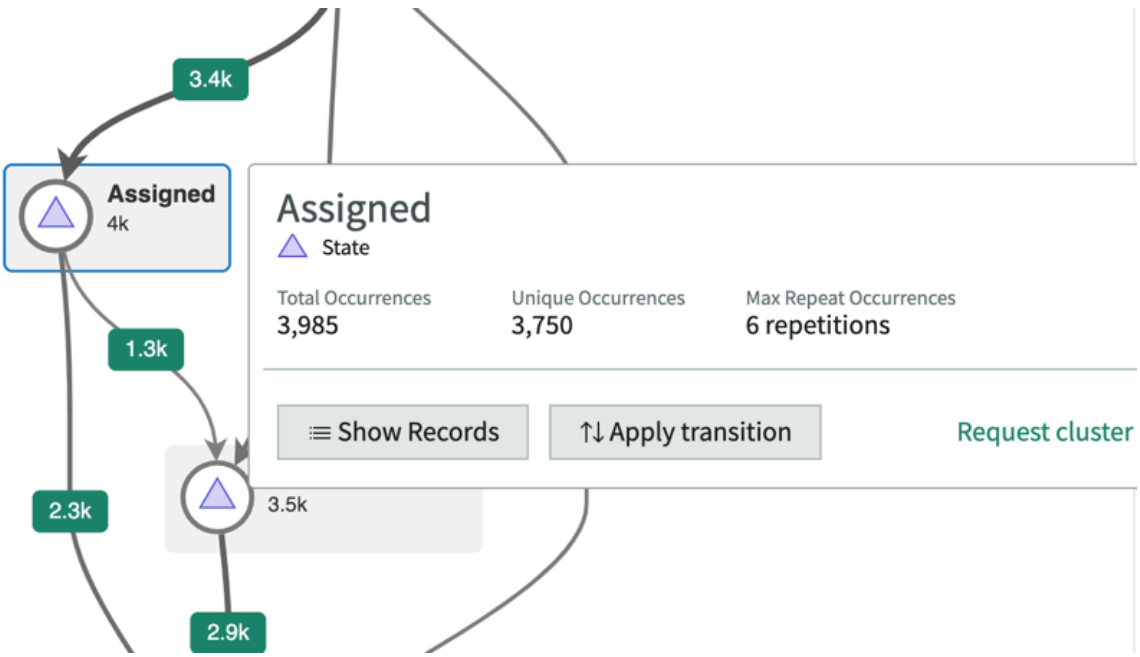
Consultez la liste des enregistrements qui sont passés par une activité ou une connexion pour analyser les données plus en détail.

Sélectionnez une activité ou une connexion sur un itinéraire pour afficher la zone de mesures. Vous pouvez ensuite sélectionner **Afficher les enregistrements** pour ouvrir la liste des enregistrements qui l'ont transmis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le lien **Afficher les enregistrements** s'affiche pour un maximum de 100 000 enregistrements renvoyés pour une activité ou une connexion. Un administrateur peut ajouter la propriété système promin.show_records.limit pour modifier cette limite. Le rôle sn_process_optimization_analyst doit avoir un accès en lecture à la propriété système promin.show_records.limit. Pour obtenir des instructions sur l'ajout de propriétés, consultez Ajouter une propriété système .



Exploration et comparaison des itinéraires de workflow

Comparez les indicateurs clés et analysez les différences entre l'itinéraire optimal et les itinéraires d'exception ou alternatifs.

La carte de processus montre visuellement comment les itinéraires sont répartis dans les enregistrements. Les itinéraires sont constitués de chemins d'accès du début à la fin à travers les étapes ou les activités de votre processus. Les différentes gammes d'un processus peuvent avoir différentes combinaisons d'étapes pour les cycles de processus (enregistrements). Exploration de processus extrait automatiquement les itinéraires de processus des données, ce qui vous donne une vue de ce qui va bien et de ce qui ne va pas dans votre processus.

Par exemple, explorez les itinéraires pour examiner ou identifier les problèmes suivants :

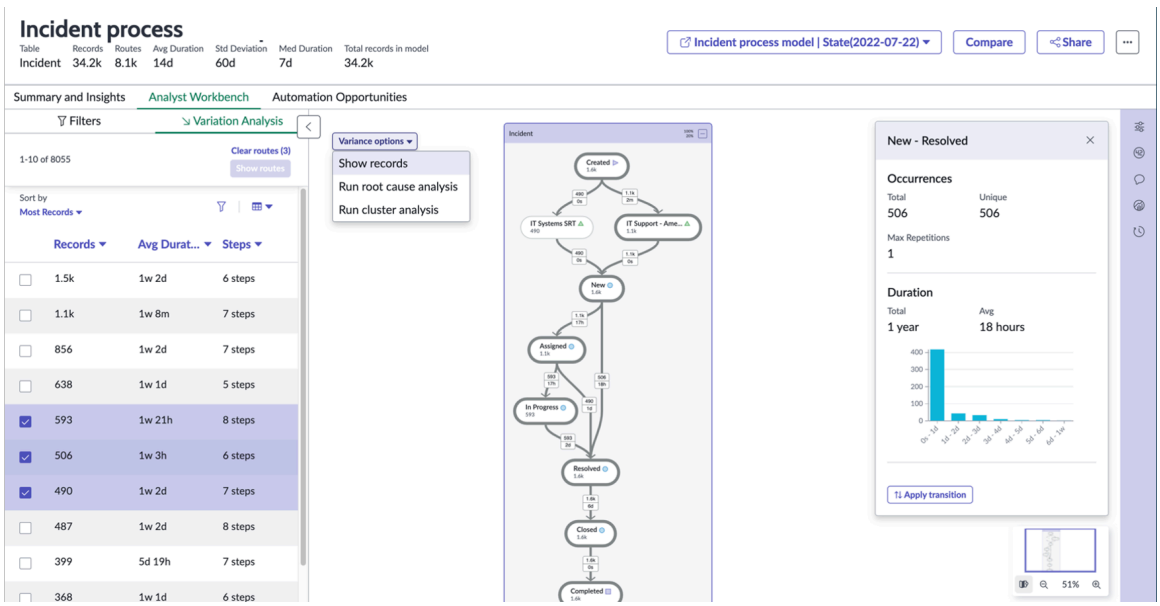
- Nombre d'enregistrements couverts par l'itinéraire le plus courant ou variation d'itinéraire existante.
- Durée nécessaire à la plupart des itinéraires pour terminer un processus.
- Le fait qu'il y ait de longs temps d'attente dans une activité particulière ou que le nombre d'étapes du processus ait évolué au fil du temps.
- Transitions d'acheminement ou d'état d'enregistrement inattendues ou inhabituelles, par exemple lorsqu'un enregistrement est fermé, puis rouvert ou catégorisé à nouveau dans sa durée.
- Benchmarks en comparant les informations d'un processus réussi à un processus moins efficace.
- Regroupements de similarité regroupés au sein d'un itinéraire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau Analyse de variation

Le panneau Analyse de variation affiche le nombre cumulé d'enregistrements représentés dans un itinéraire, le nombre d'étapes dans chaque itinéraire et la durée en jours nécessaires à l'achèvement d'un itinéraire. Lorsque vous passez la souris sur une variante, une fenêtre contextuelle s'affiche et indique la variation de l'itinéraire.



Vous pouvez utiliser **l'option Trier par** pour trier l'ordre des itinéraires affichés dans la liste.

Le panneau d'exemple montre 130 itinéraires différents qui ont été empruntés. D'après les itinéraires visibles sur la liste d'exemples, nous voyons que chaque itinéraire a été emprunté de 18 à 244 fois. Pour chaque itinéraire, la durée moyenne ou l'écart-type est calculé, ce qui donne 130 moyennes ou écarts-types. La liste est triée en fonction de ces moyennes, de la plus élevée/la plus longue à la plus basse/la plus courte.

Ordre de tri de la liste des itinéraires

Points forts	Trie les itinéraires dans l'ordre de la plus forte déviation vers la fin de la durée la plus longue.
Le plus d'enregistrements	Trie les itinéraires dans l'ordre de ceux avec le plus grand nombre d'enregistrements qui ont parcouru l'itinéraire.
Minimum d'enregistrements	Trie les itinéraires dans l'ordre de ceux qui ont le moins d'enregistrements parcourus par l'itinéraire.
Durée moy. la plus longue	En fonction du calcul des durées moyennes pour chaque itinéraire, trie les itinéraires par ordre croissant de valeurs moyennes (délai moyen entre le début et la fin du processus).
Durée moy. la plus courte	Basé sur le calcul des durées moyennes pour chaque itinéraire, trie les itinéraires par ordre croissant de valeurs moyennes (délai moyen entre le début et la fin du processus).
Durée méd la plus longue	En fonction du calcul des valeurs médianes de durée (ou de la moyenne de deux valeurs médianes) pour chaque itinéraire, trie les itinéraires par ordre croissant de valeurs médianes du plus long au plus court.
Durée méd la plus courte	En fonction du calcul des valeurs médianes de durée (ou de la moyenne de deux valeurs médianes) pour chaque itinéraire, trie les itinéraires par ordre croissant de valeurs médianes.
Le plus d'étapes	Trie les itinéraires dans l'ordre du plus grand nombre de pas au moins nombreux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ordre de tri de la liste des itinéraires (suite)

Le moins d'étapes	Trie les itinéraires dans l'ordre de ceux qui comportent le moins de pas au plus grand nombre.
Écart-type le plus élevé	Basé sur le calcul de l'écart-type de durée pour chaque itinéraire, trie les itinéraires par ordre de variation du plus élevé au plus bas par rapport aux valeurs moyennes des itinéraires.
Écart-type le plus bas	En fonction du calcul de l'écart-type de la durée pour chaque itinéraire, trie les itinéraires par ordre de variation la plus faible à la plus élevée par rapport aux valeurs moyennes des itinéraires.

Vous pouvez également effectuer ces actions à partir du panneau Analyse de variation.

- Affichez la liste des itinéraires sous forme de graphique ou de tableau.
- Principaux itinéraires :
  - Sélectionnez un itinéraire dans la liste pour le mettre en surbrillance sur la carte de processus.
  - Pointez sur un deuxième itinéraire de la liste pour le mettre en surbrillance simultanément.
  - L'itinéraire sélectionné apparaît sous forme de fenêtre contextuelle en bas de la page.
- Effectuez un Analyse de grappefichier .

Afficher un itinéraire

Affichez un ou plusieurs itinéraires qui ont suivi différentes séquences d'étapes de votre processus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

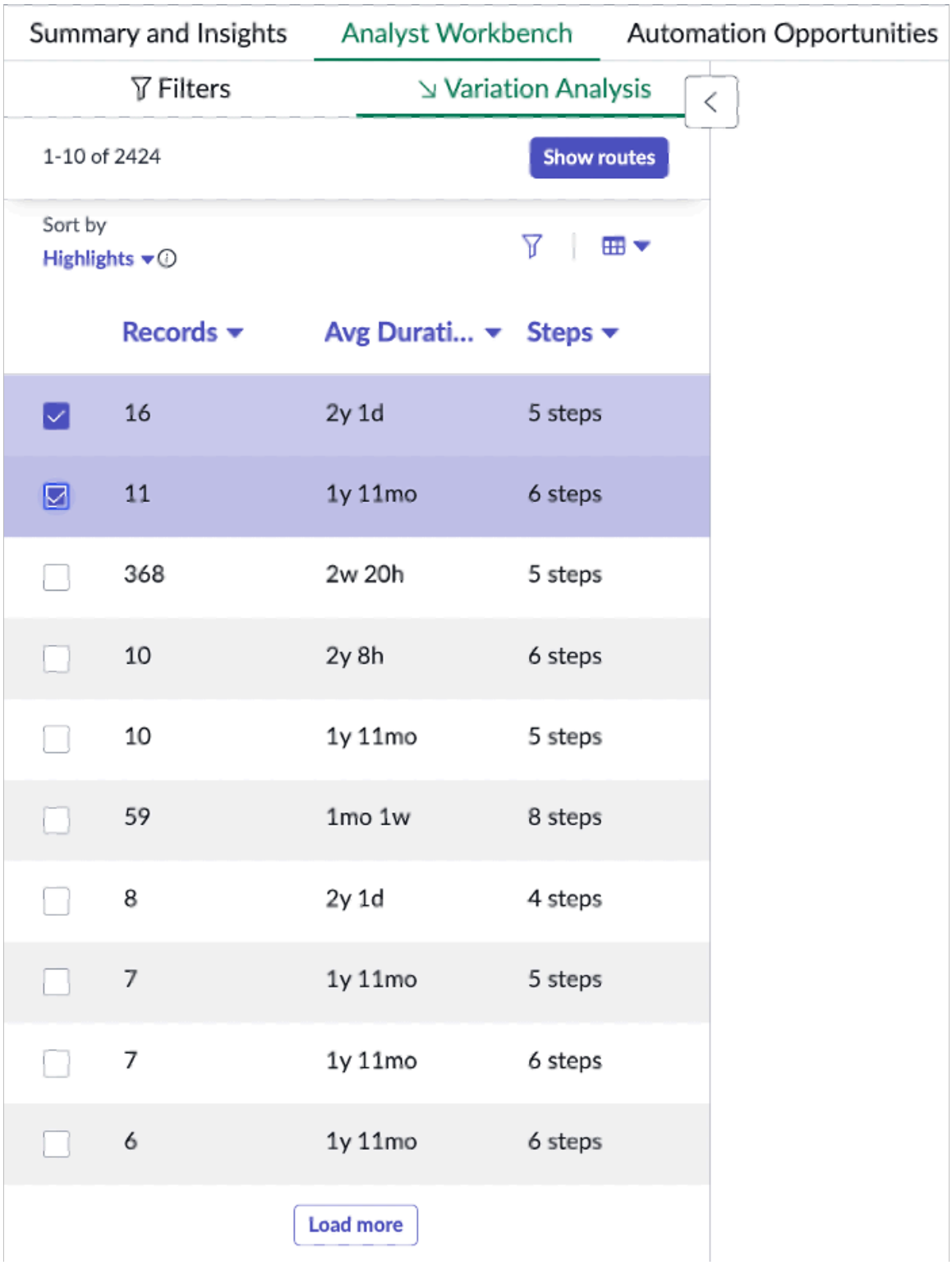
L'analyse des itinéraires peut vous aider à voir les complexités de votre processus et à déterminer d'autres chemins de réussite ou des chemins d'exception défectueux. Par exemple, un gestionnaire de processus informatique peut être en mesure de voir quels itinéraires sont les plus adaptés à la gestion des incidents.

Procédure

1. Accédez à l'onglet Analyse de variation.
2. Cochez un ou plusieurs itinéraires de la liste.
3. Sélectionnez **Afficher le(s) itinéraire(s).**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Après l'application d'un ou plusieurs itinéraires, les répartitions répertoriées dans l'onglet **Filtres de répartition** affichent uniquement les répartitions applicables à ces itinéraires.

Que faire ensuite

- Pour revenir à la carte de processus d'origine, sélectionnez **Effacer l'itinéraire**.
- Pour afficher d'autres itinéraires, sélectionnez d'autres itinéraires dans la liste, puis sélectionnez **Afficher le ou les itinéraires**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les enregistrements d'un itinéraire

Dans le panneau Analyse de variation, affichez la liste des enregistrements qui ont suivi un ou plusieurs itinéraires sélectionnés.

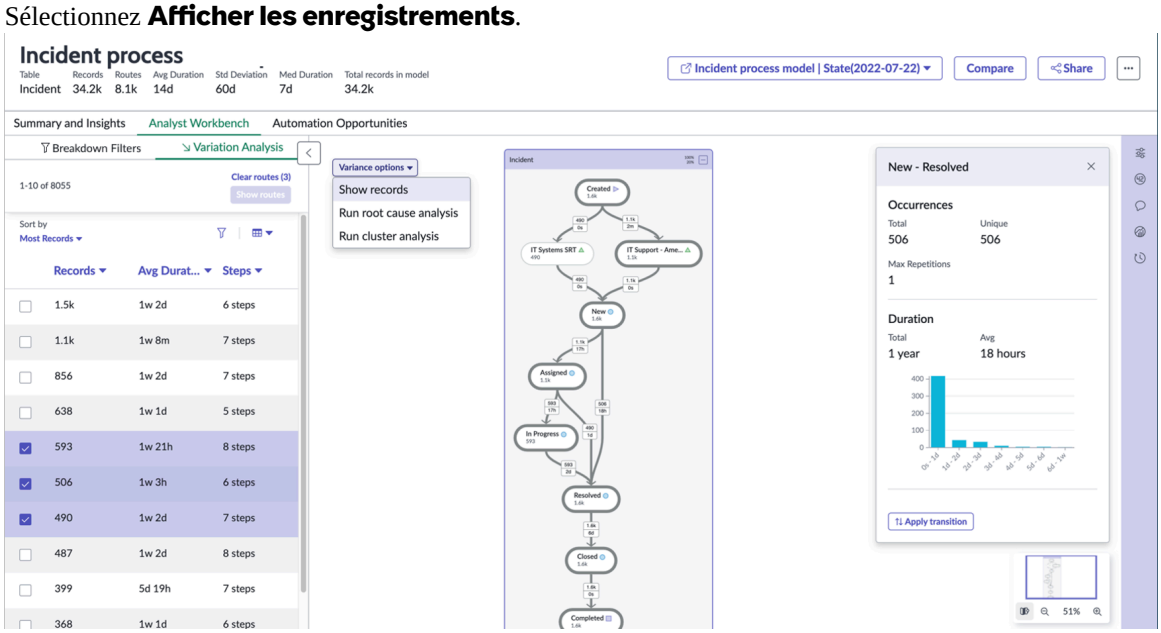
Avant de commencer

Rôle requis : aucun

- Pour afficher les enregistrements des itinéraires, vous devez disposer du rôle sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin.
- Les ACL de liste de plateformes s'appliquent. Un utilisateur ne verra que les enregistrements auxquels il a accès.
- **Afficher les enregistrements** est disponible pour les nombres d'enregistrements inférieurs à 100 000.

Procédure

1. Dans le panneau **Analyse de variation** , sélectionnez les itinéraires spécifiques pour lesquels vous souhaitez afficher les enregistrements.
2. Sélectionnez **Afficher les itinéraires**.
3. Sélectionnez **Afficher les enregistrements**.



Remarque :
Après l'application d'un ou plusieurs itinéraires, les répartitions répertoriées dans l'onglet **Filtres de répartition** affichent uniquement les répartitions applicables à ces itinéraires.

Les enregistrements demandés s'ouvriront dans un nouvel onglet une fois prêts.

Que faire ensuite

Dans la liste des enregistrements, vous pouvez :

- Enregistrements de filtre
- Exportez et téléchargez/envoyez par e-mail des enregistrements aux formats Excel, CSV, JSON ou PDF
- Modifier un enregistrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affecter automatiquement des enregistrements d'incident
- Créer un nouvel incident

Ajouter des notes à un projet

Ajoutez, affichez et supprimez des notes pour un projet afin de gérer plus facilement les tâches, les idées et les aperçus. Identifiez d'autres personnes pour leur demander de consulter une note.

Depuis le panneau de vue d'ensemble du projet, vous pouvez ajouter une note ou consulter une liste de notes associées à un projet.

Remarque :

- Pour ajouter ou supprimer des notes, vous devez disposer du rôle sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin.
- Les sn_process_optimization_viewer peuvent ajouter des notes à un projet qui a été partagé avec eux.

Afficher une note

Notes de révision publiées pour un projet.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user, sn_process_optimization_admin ou sn_process_optimization_viewer

Les notes peuvent être consultées à partir d'un processus principal ou lié. Une note peut être modifiée ou supprimée de la carte de processus dans laquelle elle a été créée.

Remarque :
Les notes ne s'affichent pas dans la vue de comparaison.

Procédure

1. Sélectionnez le projet dont vous souhaitez afficher une note.
2. Dans la vue du projet, sélectionnez l'icône Notes ( ) pour ouvrir le panneau Notes.
3. Dans **la liste** , indiquez si vous souhaitez afficher une ou plusieurs des options suivantes :
   - **Notes du modèle actuel** : affiche les notes créées sur le processus que vous êtes en train de consulter.
   - **Notes du modèle principal** : à partir d'un processus lié, affiche les notes créées sur le processus principal.
   - **Toutes les notes liées** : affiche toutes les notes créées sur le processus principal et tous les processus liés.

Ajouter une note

Ajoutez une note à un projet à revoir ultérieurement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user, sn_process_optimization_admin ou sn_process_optimization_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez le projet auquel ajouter une note.
2. Dans la vue du projet, sélectionnez l'icône Notes ( ) pour ouvrir le panneau Notes.
3. Sélectionnez **Nouvelle note** et saisissez une note dans la zone.
   Vous pouvez attirer l'attention de quelqu'un dans une note en le mentionnant. Pour chaque utilisateur que vous souhaitez notifier, ajoutez une @mention contenant le nom de l'utilisateur. Lorsque la note est enregistrée, les utilisateurs reçoivent une notification par e-mail.
4. **Facultatif :** Cochez **la case Joindre l'instantané** pour ajouter un instantané de la vue de la carte de processus actuelle.
   Faites défiler la vue pour inclure la zone que vous souhaitez prendre en photo. Pour agrandir ou réduire l'image de la carte de processus, effectuez un zoom sur la carte sur l'écran principal avant de l'ajouter en tant qu'instantané.
   - L'ajout d'instantanés peut être utile pour restaurer les paramètres ultérieurement. Par exemple, lorsque vous consultez à nouveau une note, vous pouvez prévisualiser un instantané joint et afficher les paramètres configurés au moment où l'instantané a été ajouté. Vous aurez une idée de la façon dont vous pouvez répliquer un projet au même état.
   - Si vous affichez un processus lié, un instantané du projet principal et des projets liés s'ajoute à la note.
5. Sélectionnez **Publier**.

Modifier une note

Mettre à jour une note de projet.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

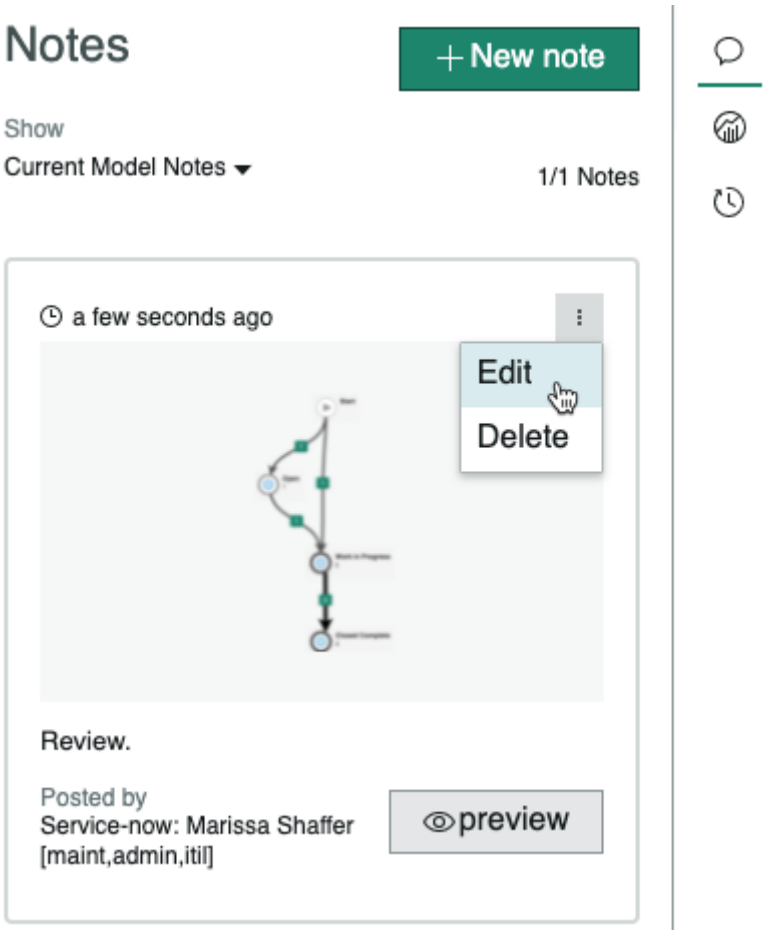
Une note peut être modifiée à partir du processus principal ou lié dans lequel elle a été créée.

Procédure

1. Dans la vue du projet, sélectionnez l'icône Notes ( ).
2. Dans le panneau Notes, sélectionnez le menu contextuel d'une note, puis sélectionnez **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Après avoir modifié la note, sélectionnez **Mettre à jour**.
   La mise à jour s'affiche dans la liste actualisée.

Supprimer une note

Supprimez une note de projet une fois que vous l'avez résolue ou que vous souhaitez la supprimer.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une note peut être supprimée du processus principal ou lié dans lequel elle a été créée. La suppression d'une note ne la détruit pas, mais la supprime seulement de la vue du projet. L'enregistrement d'une note reste accessible à partir de l'onglet Notes de la section Listes connexes.

Procédure

1. Dans la vue du projet, sélectionnez l'icône Notes ( ).
2. Dans le panneau Notes, sélectionnez le menu contextuel d'une note, puis sélectionnez **Supprimer**.
3. Sélectionnez **Oui** pour confirmer.
   La note est supprimée de la liste actualisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher un instantané

Examinez les instantanés des cartes de processus publiés pour un projet.

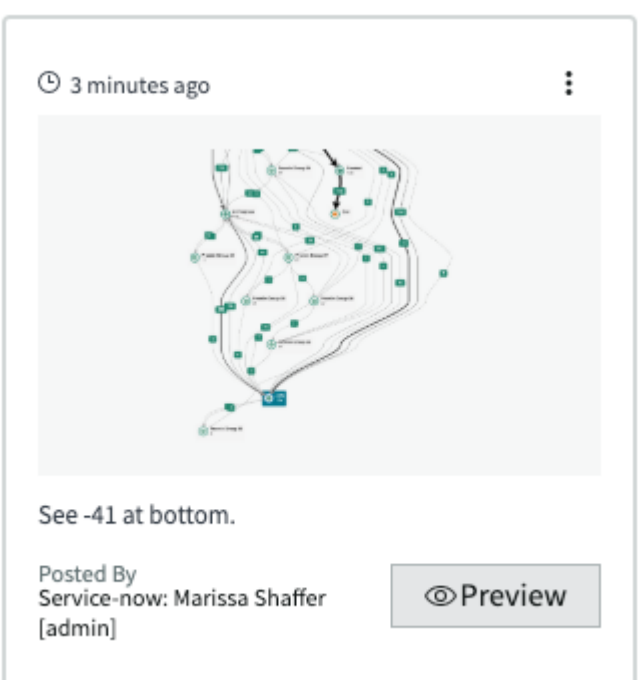
Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user, sn_process_optimization_admin ou sn_process_optimization_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les instantanés sont utiles pour voir une carte de processus et ses paramètres de configuration au moment où l'instantané a été ajouté. Vous pouvez afficher les instantanés depuis et pour les cartes de processus principales et liées.

Remarque :
Cette tâche explique comment afficher un instantané à partir de la carte de processus dans laquelle la note a été créée. L'option **Aperçu** n'est pas disponible pour les notes créées dans un autre modèle.

Procédure

1. Sélectionnez le projet dont vous souhaitez afficher un instantané.
2. Dans la vue du projet, sélectionnez l'icône Notes ( ) pour ouvrir le panneau Notes.
3. Sélectionnez le bouton **Aperçu** d'une note.
   L'instantané affiche l'aperçu dans la fenêtre principale de la carte, ainsi que les statistiques de son modèle.



   - Sur la carte d'aperçu, vous pouvez ajuster l'affichage des mesures primaires et secondaires, sélectionner des activités et des connexions à afficher, et effectuer un zoom avant et arrière. Cependant, il n'est pas possible d'afficher les filtres et les itinéraires à partir d'un aperçu d'instantané.
   - Les instantanés ne peuvent pas être mis à jour.
4. Une fois l'affichage de l'aperçu de l'instantané terminé, sélectionnez **Arrêter l'aperçu** pour revenir à la carte et aux outils de filtrage précédents, ou sélectionnez pour prévisualiser un autre instantané.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

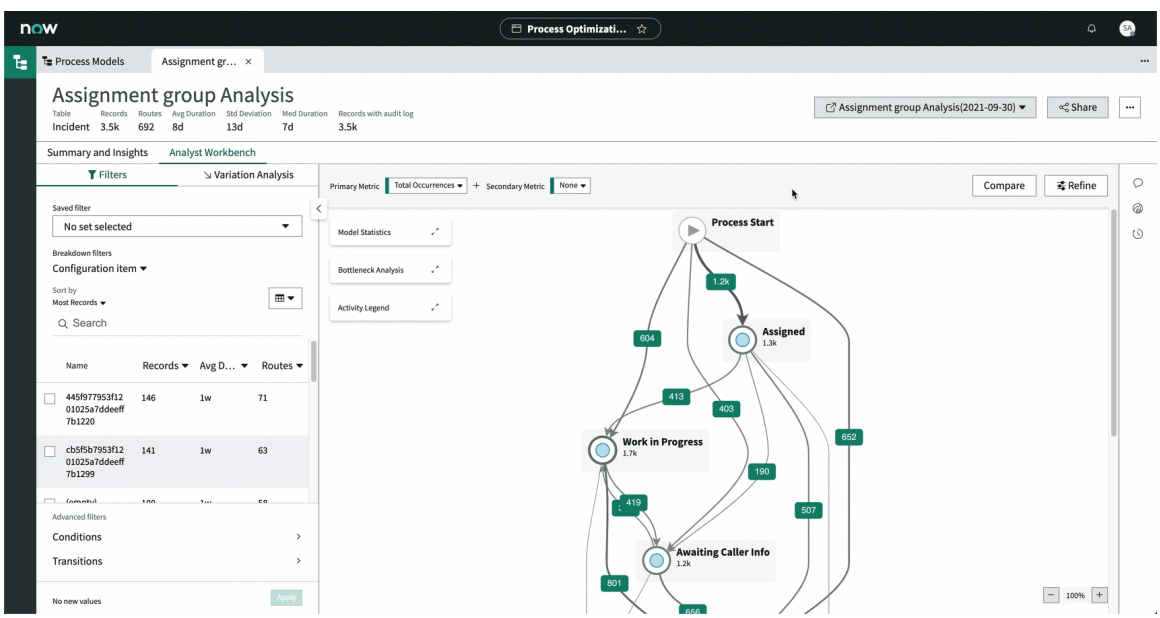
Comparaison de projets

La comparaison des projets côte à côte vous permet d'étudier les différences de performances ou les écarts par rapport à un itinéraire idéal.

Un gestionnaire souhaite comparer les performances de toutes les équipes régionales pour comprendre pourquoi le délai moyen de résolution d'une région a été plus important qu'une autre. À l'aide de la fonctionnalité de comparaison de processus, le gestionnaire applique des répartitions et des filtres dans les cartes de processus, et recherche les goulots d'étranglement. Le gestionnaire compare :

- Performance de l'équipe entre les emplacements et les périodes précédentes.
- Régions opposées à la voie idéale pour obtenir des informations sur le taux d'adoption et les écarts.

La comparaison de projets vous permet d'analyser simultanément deux versions ou scénarios d'un même projet. Lors de la comparaison, vous pouvez choisir une version de projet, définir différents filtres, choisir des itinéraires à afficher et afficher leurs enregistrements séparément.



Dans la vue de comparaison du projet, vous pouvez affiner les activités et les connexions pour chaque carte. Vous pouvez également appliquer des filtres et des itinéraires, et comparer les statistiques entre eux.

Commencer une comparaison

Commencez une comparaison de projet côte à côte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer une comparaison d'un projet principal ou lié.

Procédure

1. Sélectionnez le projet que vous souhaitez comparer.
2. À partir de la carte de processus dans **Analyst Workbench**, sélectionnez **Comparer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez à la vue Comparer à partir d'un processus principal ou lié.

3. Choisissez l'un des itinéraires suivants :

- Sélectionnez **Appliquer des filtres** pour choisir les filtres ou un itinéraire de comparaison.
- Dans **Comparer les versions**, sélectionnez une version de projet.

4. Si vous sélectionnez **Appliquer des filtres**, effectuez l'une des actions suivantes :

a. Dans le panneau Filtres, choisissez parmi les filtres de répartition et les filtres avancés à comparer.

b. Dans le panneau Analyse de variation, choisissez un itinéraire à comparer.

5. Sélectionnez **Appliquer** si vous avez sélectionné des filtres ou **Afficher l'itinéraire** si vous avez sélectionné un itinéraire à comparer.
Un deuxième modèle auquel vos filtres sont appliqués s'affiche à côté du modèle principal. Les éléments des **filtres de répartition** sont également filtrés en fonction des itinéraires appliqués.

> **Remarque :**
> Après avoir appliqué des filtres, vous pouvez utiliser le sélecteur situé dans le coin supérieur droit de la fenêtre pour afficher une autre version de modèle.

Que faire ensuite

Comparez les transitions ou les statistiques entre les deux projets.

Comparer les statistiques et les transitions entre deux projets

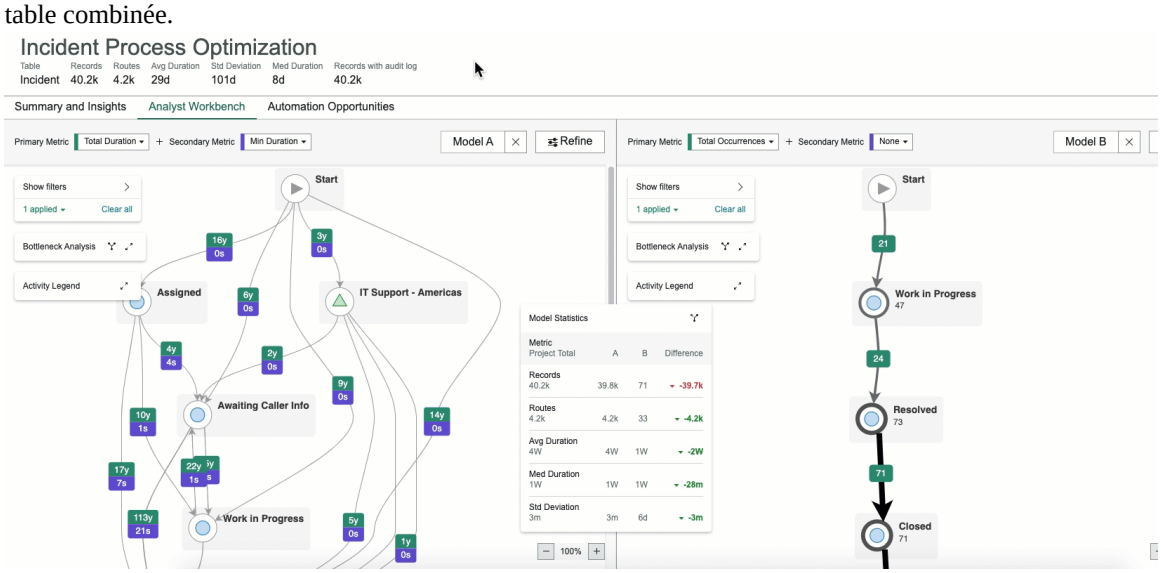
Comparez les enregistrements, les itinéraires, la durée moyenne des tickets et les transitions de deux projets côte à côte.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

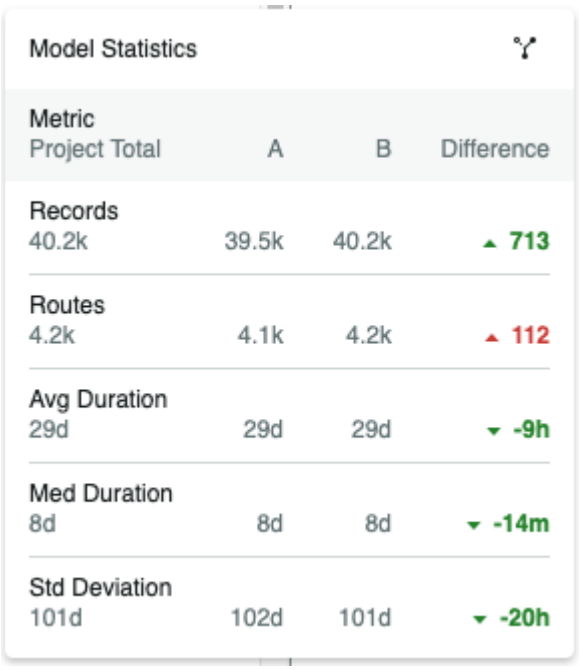
1. Développez la table Analyse des goulots d'étranglement dans l'un ou l'autre des projets et sélectionnez l'icône combiner/fractionner ( ) pour afficher les statistiques ou les transitions des deux projets dans une table combinée.



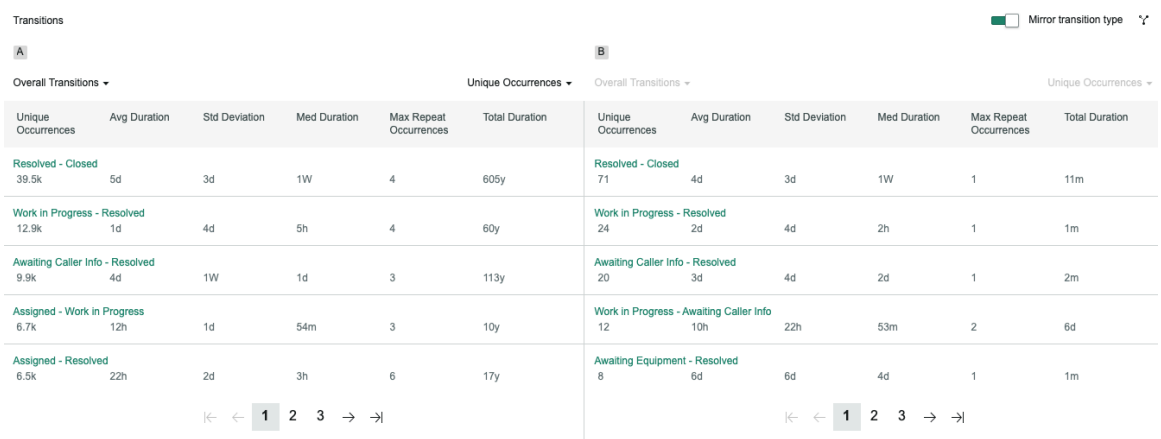
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Le tableau des statistiques combinées indique le nombre d'enregistrements et d'itinéraires, ainsi que les statistiques sur la durée moyenne des tickets pour chaque projet, ainsi que les statistiques différentielles entre eux.



Le tableau Transitions combinées affiche une vue côte à côte des **transitions globales** ou des **transitions d'états** que vous spécifiez d'afficher pour chaque projet. Activez le **bouton bascule Mettre en miroir le type de transition** pour afficher automatiquement les deux projets avec le même type de transition et les mêmes mesures. Désactivez le bouton bascule pour pouvoir sélectionner différents types de transitions et mesures entre les projets.



2. Pour repositionner la table de statistiques de chaque projet dans les cartes correspondantes, sélectionnez l'icône de fractionnement ( ).

Que faire ensuite

Lorsque vous avez terminé de réviser à partir de la vue de comparaison, sélectionnez l'icône Arrêter la vue de comparaison ( ) du projet que vous souhaitez arrêter de visualiser. Le projet restant s'affiche en tant que vue principale avec tous les filtres que vous avez appliqués.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier le nom de la version d'un projet

Modifiez le nom d'une version de projet pour faciliter le référencement lors de l'affichage et de la comparaison.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Espace de travail Exploration de processus**.
2. Sélectionnez le projet qui a une version dont vous souhaitez modifier le nom.
3. Sélectionnez le menu avec des points de suspension ( ) dans le coin supérieur droit de l'écran, puis choisissez **Modifier les versions**.
4. Dans la liste **Modifier les versions** , sélectionnez la version à modifier en sélectionnant le nom.
5. Dans le formulaire **Version de définition de projet** , saisissez un nouveau nom pour la version du projet dans le champ **Nom** .
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Analyse de la cause première automatique

Identifiez où et pourquoi les inefficacités se produisent au sein de vos processus à l'aide de l'analyse automatisée de la cause première.

L'analyse automatisée de la cause première identifie pourquoi et où une performance de processus particulière se produit. Cela vous permet de prendre les mesures appropriées pour résoudre la cause première du problème. Vous comprendrez également quels sont les attributs qui ont un impact sur eux.

Remarque :
L'analyse automatisée de la cause première n'est disponible qu'avec plus de 100 enregistrements.

Exécutez une analyse de la cause première à partir de vos aperçus ou sur des connexions de carte spécifiques dans Analyst Workbench.

Les propriétaires et les administrateurs de processus peuvent personnaliser l'analyse automatisée de la cause première pour spécifier quels champs sont analysés et, éventuellement, configurer l'analyse pour qu'elle s'exécute automatiquement.

Configurer l'analyse automatisée de la cause première

Configurez l'analyse automatisée de la cause première à partir de l'enregistrement de configuration du processus.

Avant de commencer

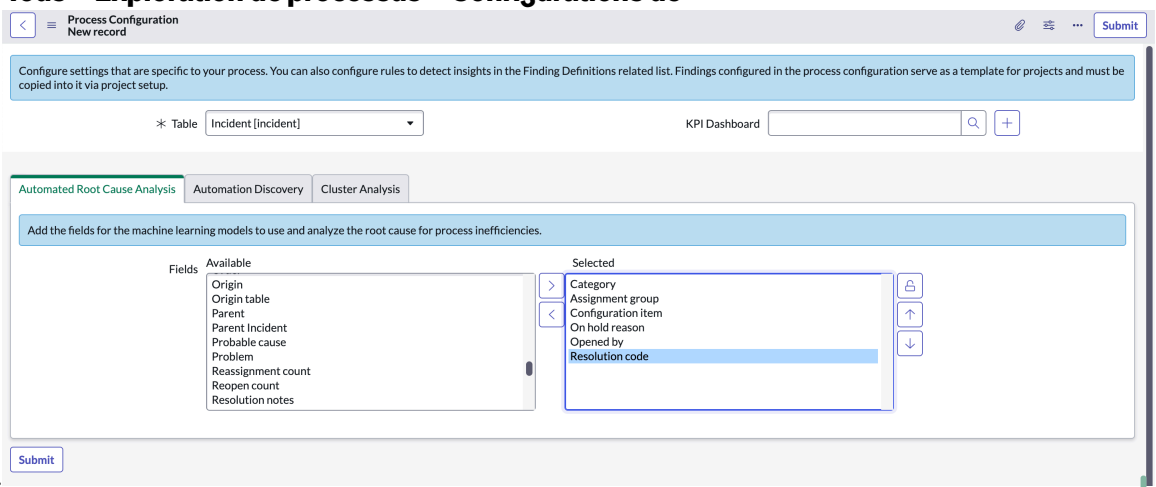
Rôle requis : sn_process_optimization_admin, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_analyst

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Configurations de processus**.



2. Ouvrez la configuration du processus pour laquelle vous souhaitez configurer l'analyse automatisée de la cause première.
   Vous pouvez également choisir de créer une nouvelle configuration de processus en sélectionnant **Nouveau**.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement de configuration de processus pour la table.
3. Dans l'onglet **Analyse de la cause première automatisée** , sélectionnez les champs que vous souhaitez inclure dans l'analyse.
4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Résultats

L'analyse automatisée de la cause première est configurée pour la table.

Exécuter des rapports automatisés d'analyse de la cause première

Exécutez une analyse automatisée de la cause première pour optimiser vos processus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_admin, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_analyst

Procédure

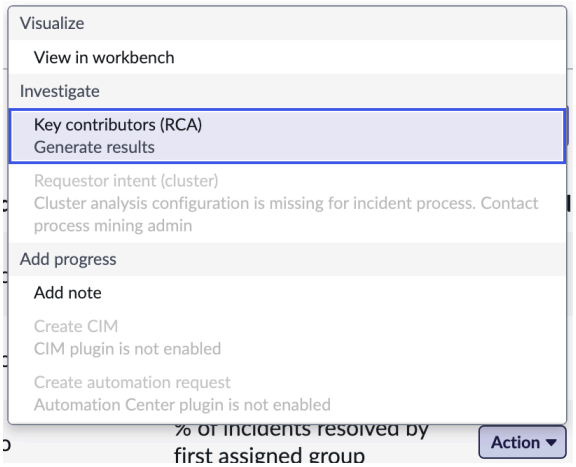
1. Exécutez l'analyse automatisée de la cause première à partir de l'un des emplacements suivants :

Ouvrez un projet.

Dans le tableau de bord **Résumé et aperçus** , accédez à la section **Opportunités d'amélioration** . Parmi les possibilités d'amélioration disponibles, sélectionnez **Action** > **contributeurs clés (RCA).**

Traduction automatique

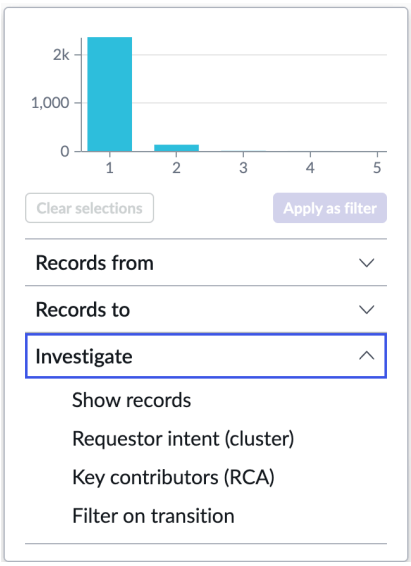
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Ouvrez un projet.

Dans le tableau de bord **Analyst Workbench** , sélectionnez un nœud ou un connecteur.

Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Examiner** > **contributeurs clés (RCA).**



La tâche d'analyse de la cause première commence à s'exécuter. Une fois l'analyse terminée, vous verrez une notification. Vous pouvez sélectionner l'icône de tâche planifiée ( ) à droite de l'écran pour afficher une mise à jour sur la progression de la tâche.

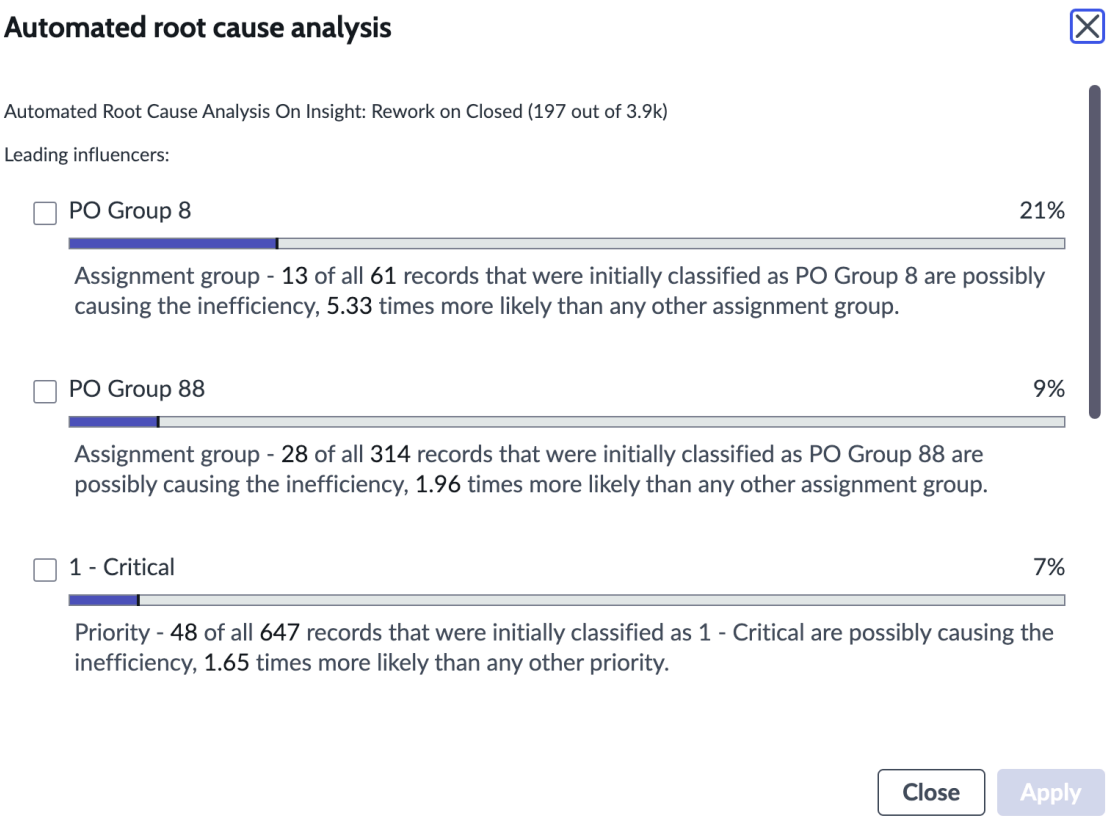
2. Lorsque l'analyse de la cause première est terminée, sélectionnez **Afficher le résultat** dans le panneau des tâches planifiées de la console d'analyste.

   Vous pouvez également sélectionner **Afficher le résultat** à partir du tableau de bord **Résumé et aperçus** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le résultat de l’analyse de la cause première est semblable à ce qui suit :

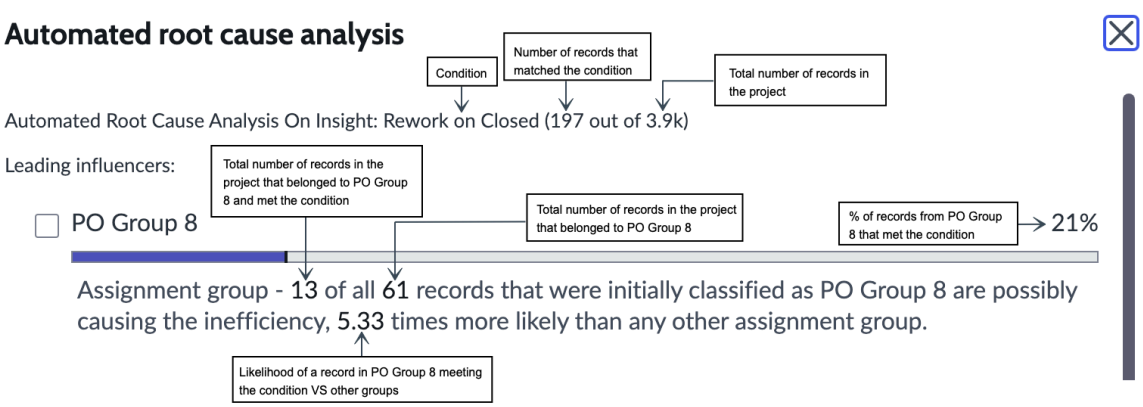


Examiner et interpréter l’analyse automatisée de la cause première

Examinez le rapport d’analyse et identifiez la cause première des problèmes de performances. Utilisez ces informations pour optimiser vos processus.

Remarque :
Vous devez avoir exécuté une analyse automatisée de la cause première pour examiner et interpréter les résultats. Pour plus d'informations, consultez Exécuter des rapports automatisés d’analyse de la cause première.

Vous devez lire et comprendre les résultats de l’analyse automatisée de la cause première comme suit.



Dans l’exemple ci-dessus, l’analyse de la cause première est exécutée sur la définition de résultat de type Reprise. Nous examinons les enregistrements pour lesquels un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

remaniement a été effectué après que l'enregistrement était à l'état Fermé. Elle indique pourquoi les enregistrements ne passent pas à la fin du processus après l'état Fermé.

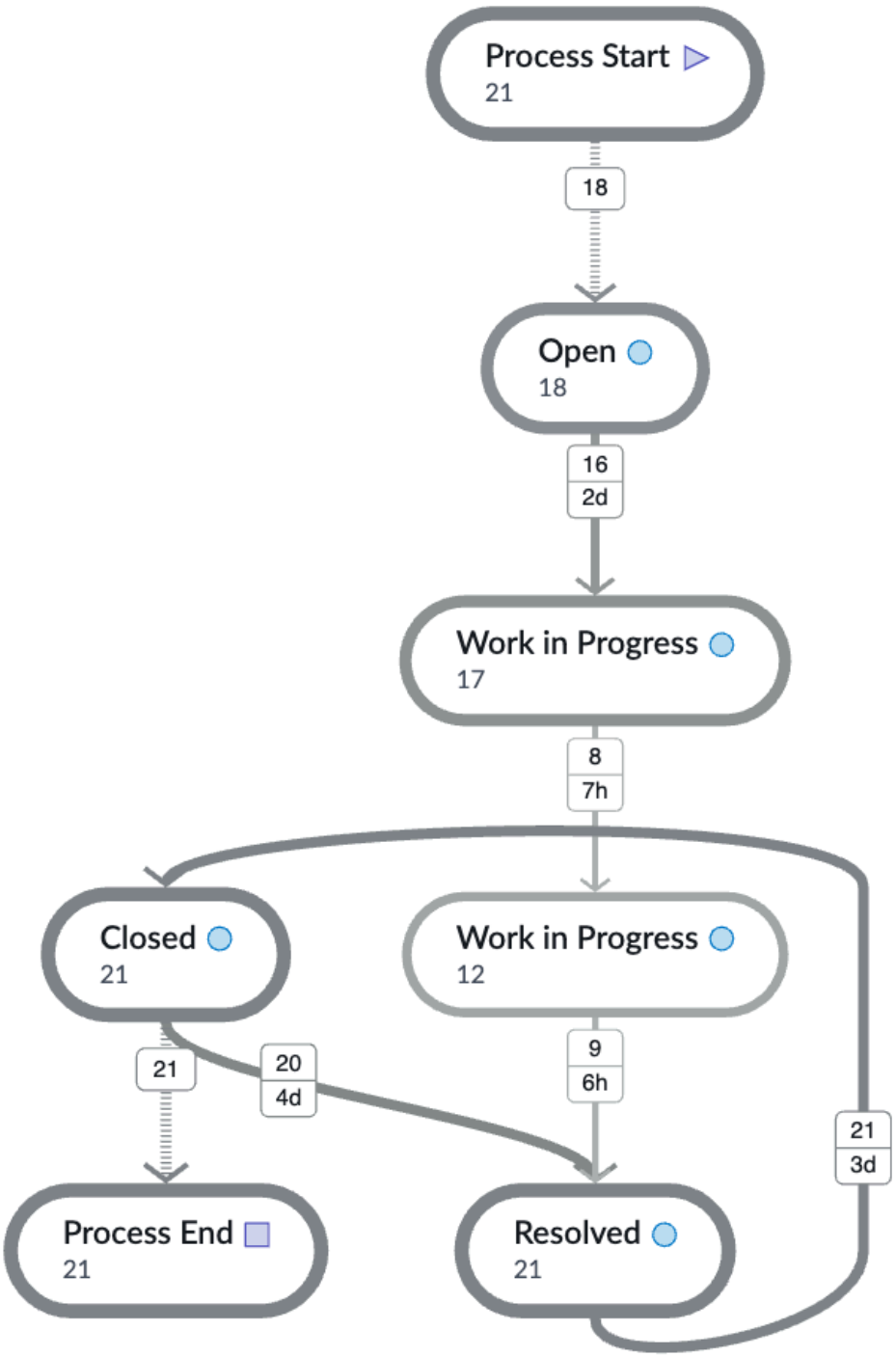
D'après cette analyse, 13 des incidents initialement affectés au groupe de bons de commande 8 avaient fait l'objet d'un remaniement à l'état Fermé. Ce nombre représente 21 % du nombre total d'incidents qui ont été affectés au groupe de bons de commande 8 et explorés dans le cadre de ce projet. Les incidents initialement affectés à ce groupe sont 5,33 fois plus susceptibles que tout autre groupe de passer en état Fermé retravaillé.

Une fois que vous avez interprété vos résultats, vous pouvez sélectionner un influenceur particulier pour afficher plus de détails à son sujet. Sélectionnez un influenceur, puis sélectionnez **Appliquer**. Une autre tâche planifiée démarrera et vous pourrez afficher la progression et les résultats dans le panneau des tâches planifiées.

Dans l'exemple, si le groupe de commandes 8 est appliqué, vous verrez des résultats similaires aux suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

À partir de ce graphique, vous pouvez analyser pourquoi certains enregistrements passent de Fermé à Résolu avant de passer à la fin du processus.

Analyse de grappe

Lors de l'identification d'une activité, d'une connexion, d'une opportunité d'amélioration ou d'un acheminement comme goulet d'étranglement potentiel, affichez les grappes de descriptions de mots clés et de groupes d'affectation pour obtenir des aperçus.

Une analyse de grappe regroupe des enregistrements similaires dans une grappe (un groupe) afin que vous puissiez identifier des modèles. Les ensembles de données se divisent en divers groupes de similarité naturelle plutôt qu'en regroupements basés sur

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

une étiquette spécifiée. Cette technique d'apprentissage machine non supervisée peut empêcher des tickets ou des enregistrements non associés de faire partie d'un projet.

Remarque :
La mise en grappe est disponible pour un nombre d'enregistrements compris entre 100 000 et 300 000.

Prenons un exemple conceptuel du fonctionnement du clustering. Dans un atelier de réparation automobile, les clients ont le choix entre de nombreuses options de service. Le directeur général veut déterminer quels services sont les moins utilisés. Le gestionnaire veut réduire les coûts en faisant appel à moins de spécialistes dans ces domaines. Le gestionnaire commence une analyse de grappe qui génère une vue des descriptions de mots clés et des domaines de catégorie de service. Après la génération d'un cluster de groupes similaires d'activités de service, le gestionnaire dispose d'un ensemble de données plus petit et plus structuré de groupes de clients utilisant un nombre limité de services. Le gestionnaire applique d'autres filtres sur le jeu de données de plus petite taille pour une analyse plus approfondie.

Configurer un processus pour une solution de mise en grappe

Configurez un processus pour pouvoir générer une analyse de grappe.

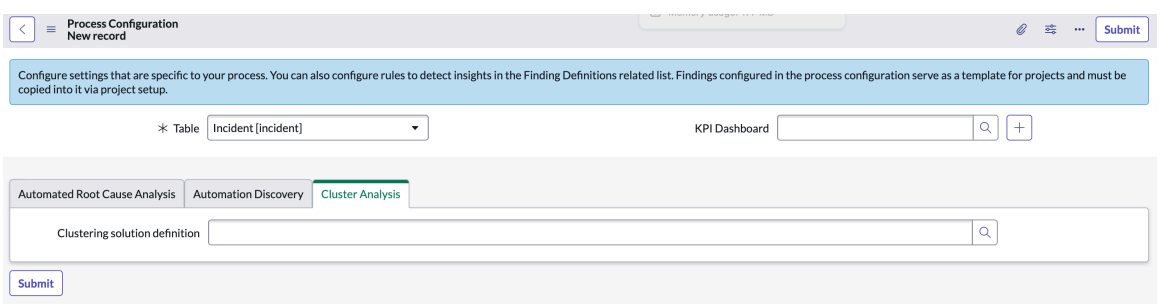
Avant de commencer

Remarque :

- Vous pouvez créer une configuration par table pour chaque projet en fonction d'un processus.
- Rôle requis :
  - Les rôles sn_process_optimization_admin et sn_process_optimization_power_user peuvent associer une définition de solution de mise en grappe à un projet, mais ne peuvent pas créer de définition.
  - Le rôle sn_process_optimization_analyst peut afficher une définition de solution de mise en grappe, mais ne peut pas créer, modifier, associer ou supprimer une définition.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Configurations de processus**.
2. Ouvrez la configuration du processus pour lequel vous souhaitez configurer l'analyse de grappe.
   Vous pouvez également choisir de créer une nouvelle configuration de processus en sélectionnant **Nouveau**.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un enregistrement de configuration de processus pour la table.



3. Dans l'onglet **Analyse** de cluster, sélectionnez l'icône de recherche dans le champ **Définition de la solution de clustering** .
4. Dans la liste Définitions de mise en grappe, sélectionnez une définition existante de la liste, ou sélectionnez **Nouvelle** pour créer un formulaire de définition de solution de mise en grappe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les rôles administrateur et ml_admin peuvent créer une nouvelle définition de solutions de mise en grappe.
- Si vous créez une nouvelle définition, configurez les champs selon les conseils de création et de formation d'une solution de mise en grappe .

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Une définition de solution de mise en grappe est associée au processus pour la table sélectionnée.

Que faire ensuite

Effectuer une analyse de grappe

Effectuer une analyse de grappe

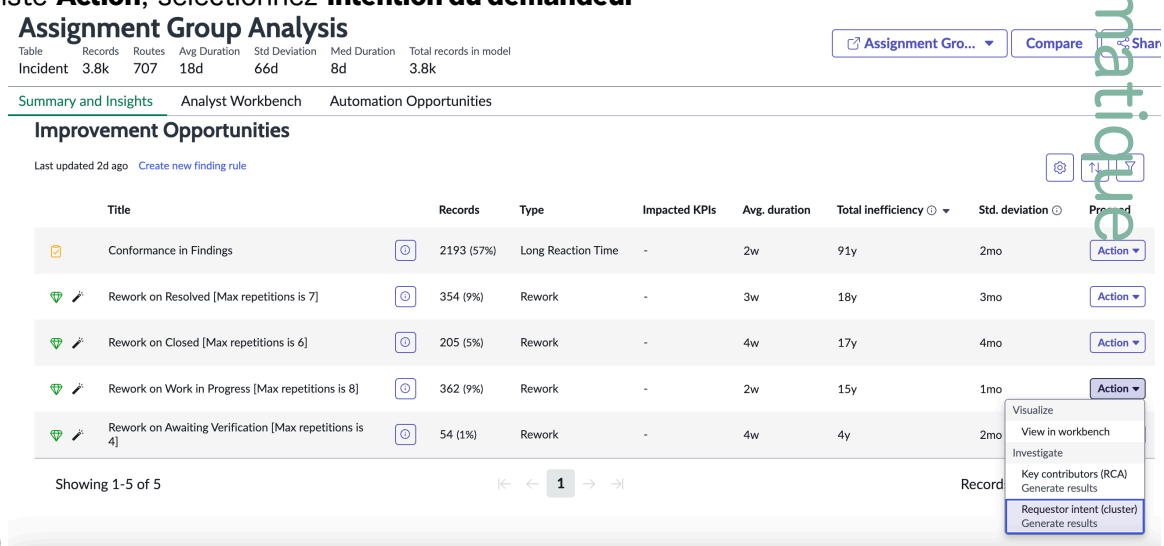
Générez une analyse de grappe sur une activité, une connexion entre des activités, un itinéraire ou une opportunité d'amélioration.

Avant de commencer

- Configurer un processus pour une solution de mise en grappe. Pour générer une analyse de grappe, le projet doit avoir un processus configuré avec une solution de grappe sur la table pertinente.
- Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin
- Une analyse peut être effectuée sur une activité, une correspondance, une opportunité d'amélioration ou des itinéraires combinés avec un minimum de 100 000 et un maximum de 300 000 enregistrements.

Exécutez une analyse de grappe de l'une des façons suivantes.

- À partir du tableau de bord Résumé et aperçus :
  1. Dans la section Opportunités d'amélioration, sélectionnez un résultat.
  2. Dans la liste **Action**, sélectionnez **Intention du demandeur (grappe)**.



> **Remarque :**
> L'état de la demande est affiché dans la même option que **En cours** jusqu'à ce que la tâche soit terminée.

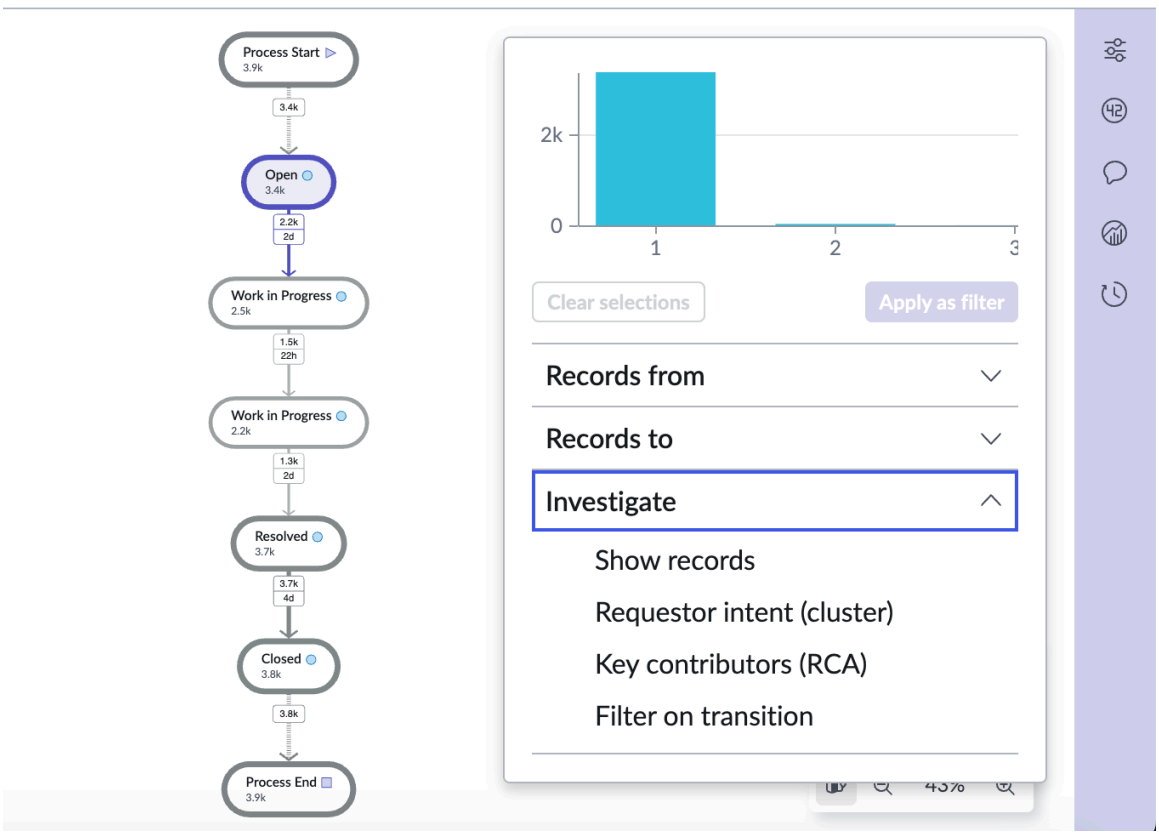
- À partir d'une activité ou d'une connexion sur la carte de processus :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Sélectionnez une activité ou une connexion dans la carte de processus sur laquelle vous souhaitez effectuer une analyse de grappe.
2. Dans la zone de mesures, sélectionnez **Examiner** >intention **du demandeur (cluster).**

   Vous recevrez une notification indiquant que la tâche est en cours d'exécution en arrière-plan. Vous pouvez fermer la notification. Lorsque la tâche sera terminée, vous en serez informé. Vous pouvez afficher les détails dans la fenêtre **Tâches planifiées** .



3. Dans le volet Tâches planifiées ou la zone de mesures sur laquelle l'analyse de cluster a été demandée, sélectionnez **Afficher le résultat** une fois la génération terminée.

Information associée

Afficher une analyse de grappe

Soumettre à nouveau une demande d'analyse de grappe

En cas de problème de configuration ou de changement de solution de mise en grappe, vous pouvez planifier une analyse de grappe de suivi.

Avant de commencer

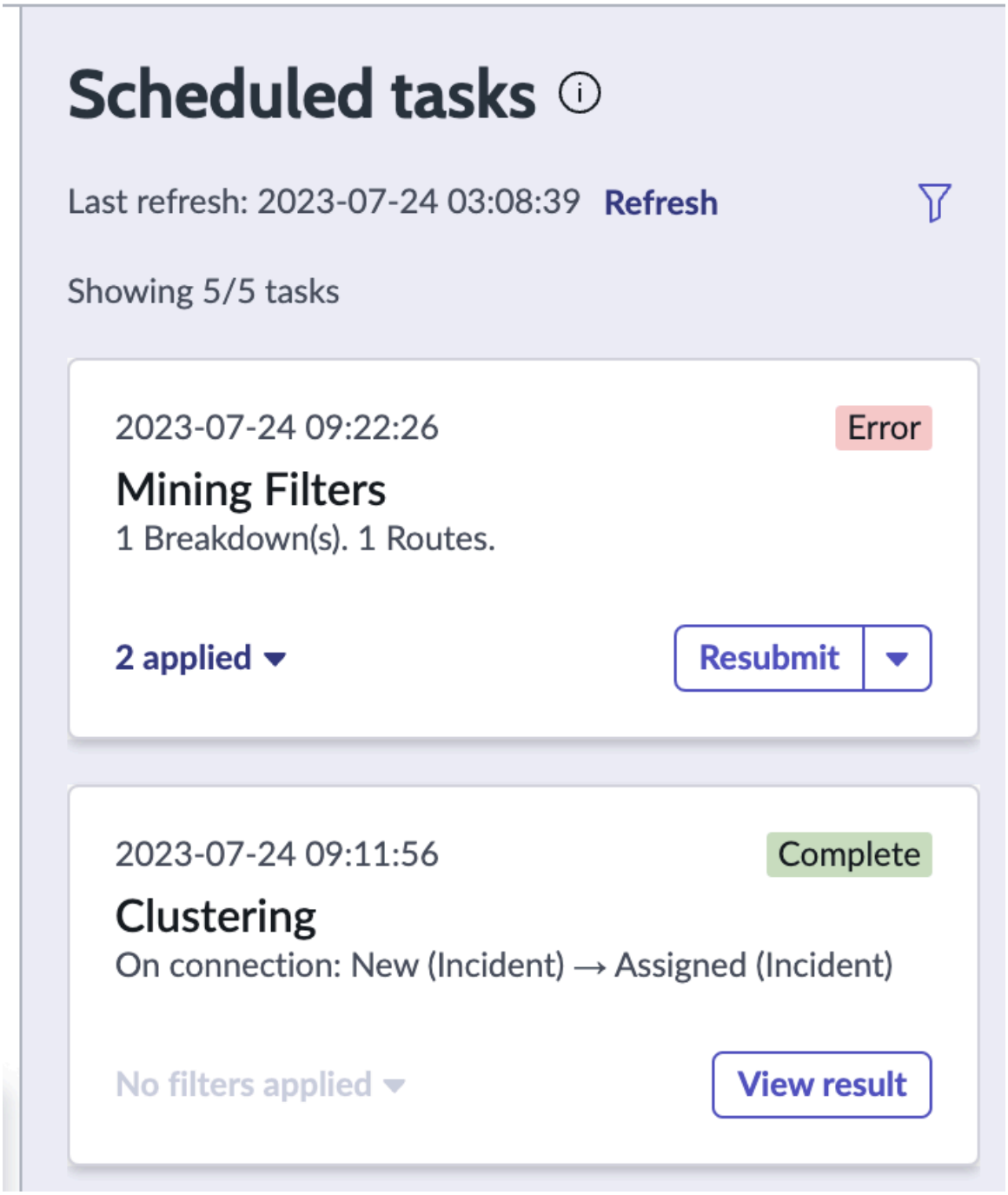
Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le volet Tâches planifiées, sélectionnez **Nouvelle soumission** pour l'activité ou l'opportunité d'amélioration pour laquelle vous souhaitez générer une analyse mise à jour.



Pour afficher les détails de la demande d'analyse de grappe précédente, sélectionnez **Afficher les détails de l'erreur**. Afficher les détails de l'erreur vous dirige vers le formulaire Solution ML pour la tâche ayant échoué.

2. Lorsque la tâche est terminée, sélectionnez **Afficher le résultat**.

Que faire ensuite

Afficher les clusters dans une arborescence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher une analyse de grappe

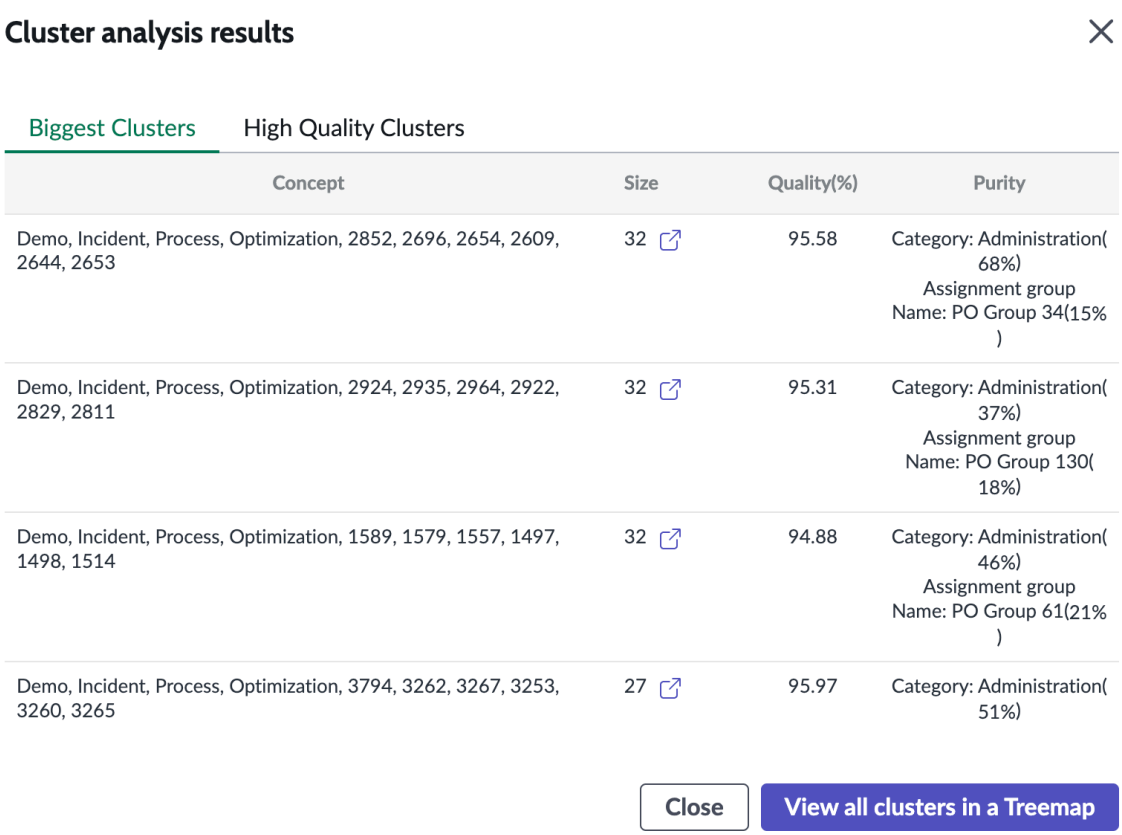
Affichez une analyse de grappes des trois principales grappes pour une activité, une connexion entre des activités ou un itinéraire.

Affichez une analyse de grappe terminée de l'une des façons suivantes.

- Sélectionnez une connexion ou une activité dans la carte de processus sur laquelle une analyse de grappe a été effectuée. Dans la zone Mesures, sélectionnez **Afficher**.
- Dans le volet Tâches planifiées, sélectionnez **Afficher le résultat** de la tâche de grappe sélectionnée.
- Sur la page Résumé et aperçus, sélectionnez **Intention du demandeur (grappe) Affichez les résultats** dans la zone correspondant à l'aperçu que vous souhaitez afficher.

Résultats de l'analyse de grappe

Dans la boîte de dialogue Résultats de l'analyse de cluster, les clusters les plus volumineux et les clusters de haute qualité s'affichent.



La boîte de dialogue des résultats affiche le titre de la connexion ou de l'activité, ou le nombre d'itinéraires sur lesquels l'analyse a été effectuée. Les résultats montrent ces statistiques pour les grappes les plus grandes et les plus qualitatives.

Concept	Liste des mots ou contenus les plus importants trouvés dans une grappe. Nous avons utilisé la description brève comme type de champ d'entrée qui aide le système à identifier les enregistrements que nous voulons inclure dans la grappe. Ainsi, le résultat de l'analyse de grappe ci-dessus affiche les mots les plus

Traduction automatique

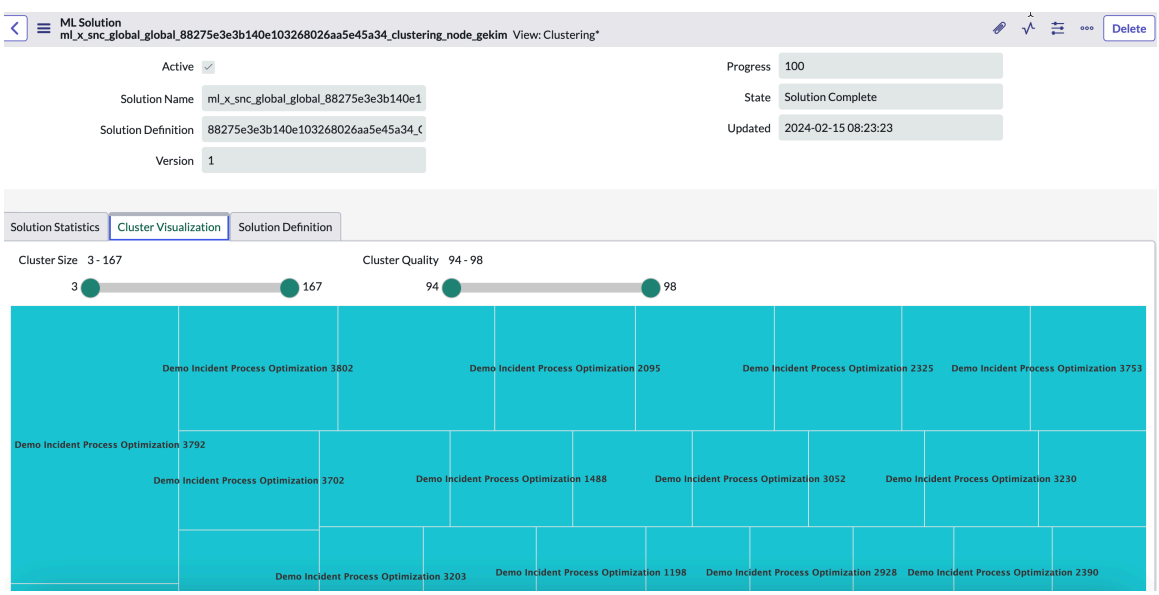
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	récurrents qui apparaissent dans la brève description des enregistrements.
Taille	Nombre d’enregistrements dans la grappe.
% de qualité	Valeur en pourcentage de similarité des tickets.
Pureté	Mesure de la classe qui apparaît le plus fréquemment dans le cluster, en fonction de l’importance de la distribution. Les aperçus de pureté permettent d’identifier la valeur de champ la plus fréquente dans une grappe.

Afficher les clusters dans une arborescence

Pour afficher des détails supplémentaires sur les clusters, y compris les clusters au-delà des trois premiers répertoriés dans la boîte de dialogue des résultats, le cas échéant, sélectionnez **Afficher tous les clusters dans une arborescence**.

Vous pouvez utiliser une visualisation d’arborescence pour vous aider à mieux comprendre les différents aspects des grappes et à déterminer les grappes sur lesquelles se concentrer en premier. Le tracé de l’arborescence s’affiche dans l’onglet Visualisation d’agrégat.



Pour plus d’informations sur l’utilisation d’une arborescence, consultez Créer et former une solution de clustering .

Créer et suivre des initiatives d’amélioration

Affichez, créez et associez des initiatives d’amélioration à partir de l’application Exploration de processus .

Une initiative d'amélioration comprend des objectifs de mesure du succès et des phases contenant des tâches qui décrivent les actions spécifiques à effectuer pour compléter l'amélioration.

Pour afficher, créer ou associer une initiative d’amélioration, le module d’extension Continual Improvement Management doit être activé et l’utilisateur doit disposer des privilèges nécessaires pour afficher ou créer une initiative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher la liste des initiatives

Consultez une liste des initiatives d'amélioration créées pour ou associées à un projet de processus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user, sn_process_optimization_admin ou sn_process_optimization_viewer

Procédure

1. Ouvrez la vue du projet.
2. Sélectionnez l'icône Initiatives ( ) dans le panneau Notes et initiatives.
   La liste des initiatives s'affiche, affichant l'ID CIM, la brève description, les détails de création et l'état actuel de chaque initiative. Vous pouvez :
   - Sélectionnez si vous souhaitez afficher :
     - Initiatives du modèle actuel : affiche les initiatives créées sur le processus que vous consultez actuellement.
     - Initiatives du modèle principal : à partir d'un processus lié, affiche les initiatives créées sur le processus principal.
     - Toutes les initiatives liées : affiche toutes les initiatives créées sur le processus principal et tous les processus liés.
   - Vous pouvez trier la liste par ordre croissant ou décroissant selon le champ Créé le, Créé par ou État.
   - Recherchez une initiative spécifique en saisissant dans le champ de recherche au moins trois caractères consécutifs dans la brève description ou le numéro CIM.
3. **Facultatif :** Sélectionnez le menu contextuel d'une initiative pour afficher des détails supplémentaires, la modifier ou la supprimer.

Créer une initiative d'amélioration à partir de Exploration de processus

Créez une initiative d'amélioration associée au projet que vous analysez dans Exploration de processus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Ouvrez la vue du projet.
2. Ouvrez un nouveau formulaire d'initiative d'amélioration de l'une des façons suivantes :
   - Sélectionnez le menu du panneau de vue et sélectionnez **Nouvelle initiative d'amélioration**.
   - À partir du panneau Notes et initiatives :

   a. Sélectionnez l'icône Initiatives ( ).

   b. Sélectionner **Créer** > **Nouvelle initiative**
   Un nouveau formulaire d'initiative d'amélioration s'affiche dans un onglet distinct.
3. Renseignez les champs de formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs, voir : Créer une initiative d'amélioration .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Si vous souhaitez joindre un document complémentaire, sélectionnez **Parcourir** et sélectionnez le fichier.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Dans la vue du projet, sélectionnez l'icône Initiatives pour actualiser la liste.

Résultats
Vous pouvez afficher l'initiative d'amélioration créée pour le projet.

Que faire ensuite
Pour modifier un enregistrement, à partir de l'enregistrement CIM :

- Mettre à jour un enregistrement : Apportez une modification à l'enregistrement, puis sélectionnez **Enregistrer**.
- Supprimer une initiative : dans l'enregistrement, sélectionnez l'icône de menu, puis **sélectionnez Supprimer**.

Associer une initiative

Associez une initiative d'amélioration existante à un projet.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procédure
1. Ouvrez la vue du projet.
2. Sélectionnez l'icône Initiatives ( ) dans le panneau Notes et initiatives.
3. Recherchez et cochez une ou plusieurs initiatives à associer au projet.
4. Sélectionnez **un lien**.

Résultats
L'initiative d'amélioration associée s'affiche dans la liste des initiatives actualisées.

Supprimer une initiative

Supprimez une initiative d'amélioration associée à un projet une fois que vous avez terminé ou annulé la tâche concernée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une initiative d'amélioration peut être supprimée du processus principal ou lié dans lequel elle a été créée. La suppression d'une initiative ne la supprime pas, mais la dissocie du projet.

Procédure
1. Ouvrez la vue du projet.
2. Sélectionnez l'icône Initiatives ( ) dans le panneau Notes et initiatives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste, sélectionnez le menu contextuel d'une initiative, puis sélectionnez **Supprimer**.

4. Confirmez que vous souhaitez supprimer l'initiative en sélectionnant **OK.**

Résultats

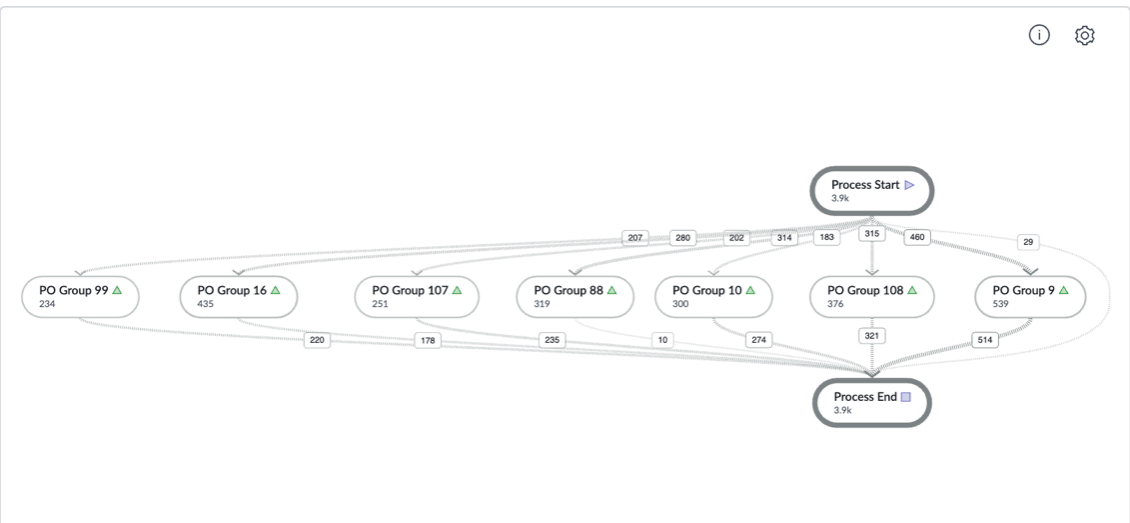
L'initiative est supprimée de la liste des initiatives actualisées.

Analyse des flux entrants et sortants : diagramme en étoile des nœuds

Affichez le graphique de processus sous la forme d'un diagramme en étoile de nœud. Le diagramme en étoile de nœud affiche explicitement les activités qui entrent dans le nœud sélectionné et les activités qui sortent du nœud sélectionné.

Lorsque vous affichez un graphique de processus et que vous souhaitez connaître les détails d'un nœud dans le graphique, vous devez utiliser le diagramme en étoile de nœud.

Le graphique de processus suivant affiche les détails de l'analyse de réaffectation.

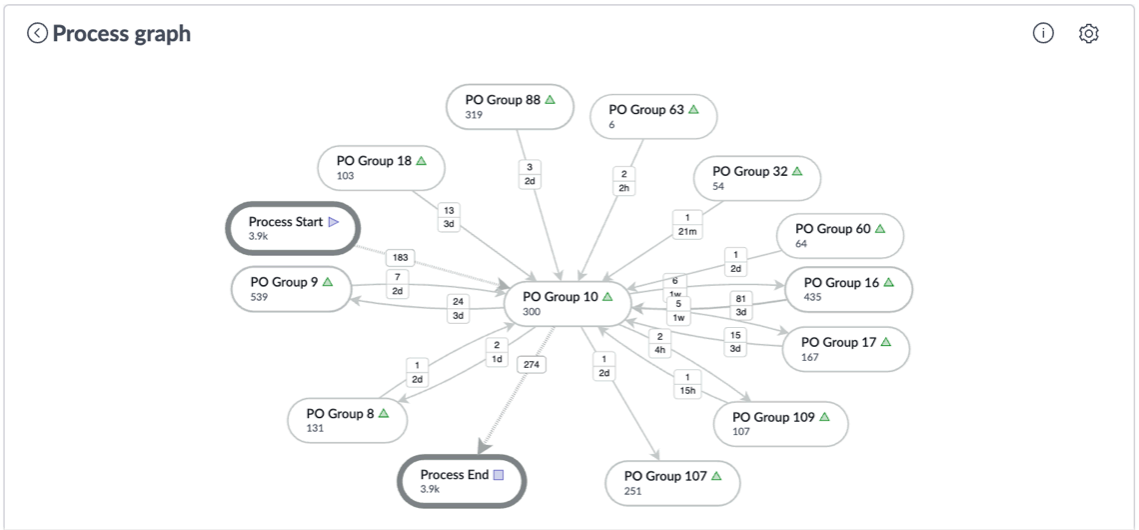


Sélectionnez n'importe quel nœud du graphe de processus et le graphique devient le diagramme en étoile de nœud affichant tous les arcs entrants et sortants du nœud sélectionné. Lorsque vous sélectionnez à nouveau le bouton **Graphique de processus** , l'ensemble du graphique s'affiche sous la forme d'un graphique de processus.

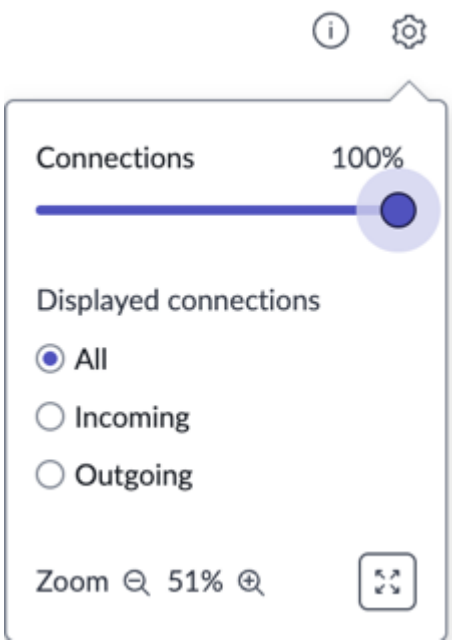
Si vous sélectionnez Groupe de bons de commande 10, un diagramme en étoile de nœud similaire à la figure suivante s'affiche. Vous pouvez afficher les enregistrements affectés au groupe de bons de commande 10. Vous pouvez également afficher les enregistrements affectés du groupe de bons de commande 10 à d'autres groupes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



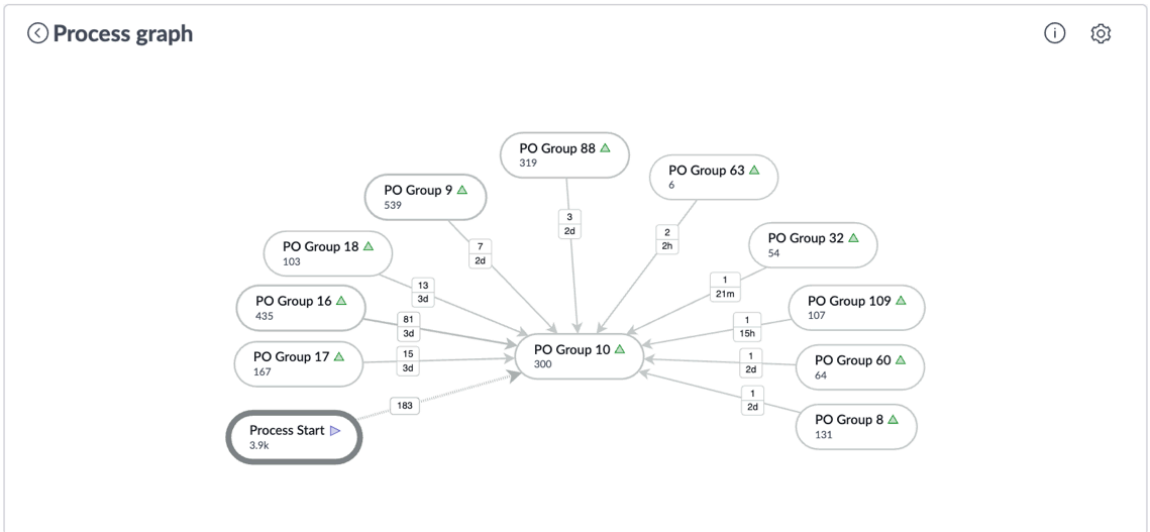
Vous pouvez filtrer par enregistrements sortants ou entrants.



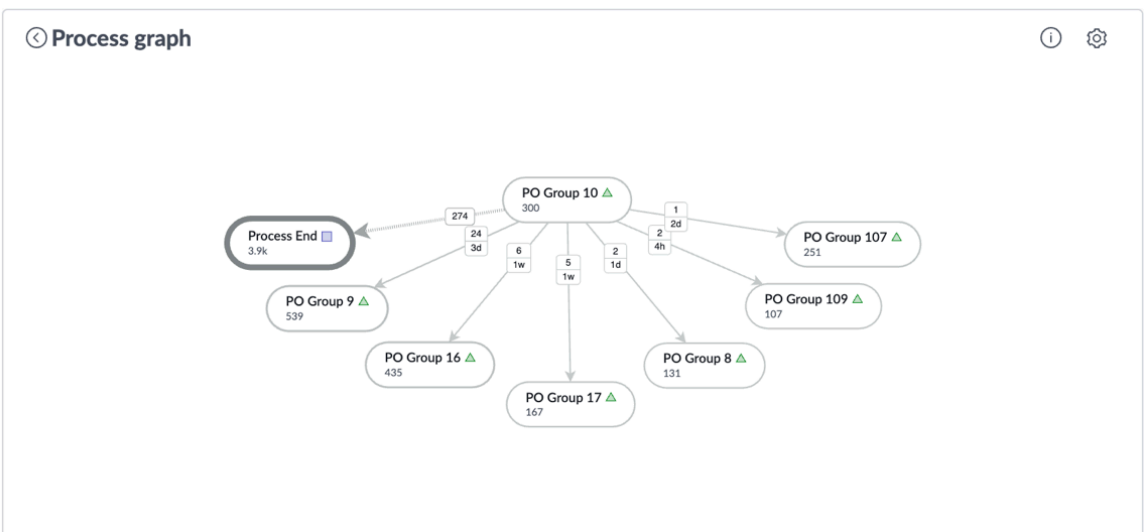
Si vous filtrez par **Entrant**, tous les enregistrements affectés au groupe de bons de commande 10 s'affichent. Si vous êtes le gestionnaire du groupe de bons de commande 10, vous pouvez voir quels groupes affectent combien d'enregistrements à votre groupe. Vous pouvez alors vous concentrer sur la résolution des problèmes que vous voyez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Si vous filtrez par **Sortant**, tous les enregistrements affectés par le groupe de bons de commande 10 à d'autres groupes s'affichent. Si vous êtes le gestionnaire du groupe de bons de commande 10, vous pouvez voir combien d'enregistrements ont été réaffectés du groupe de bons de commande 10 à quels groupes. Vous pouvez alors vous concentrer sur la résolution des problèmes que vous voyez.

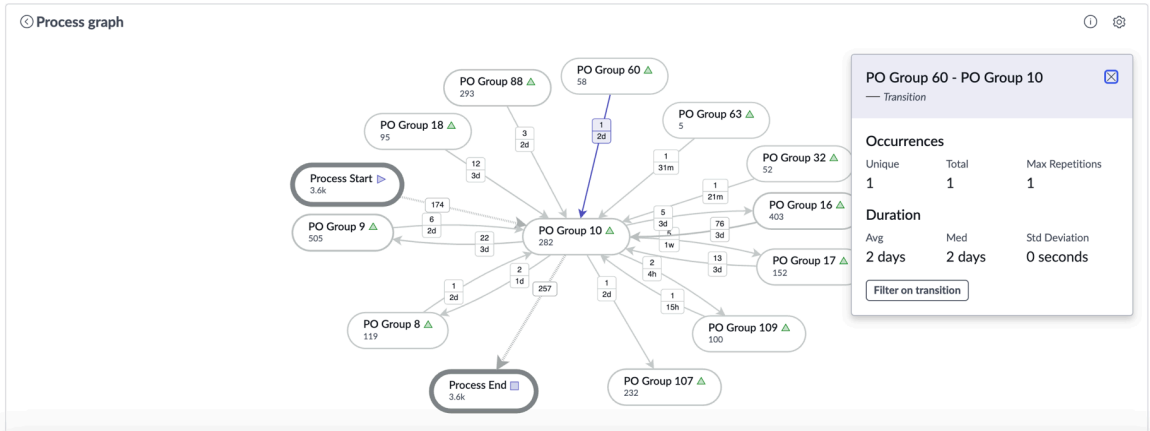


Vous pouvez également filtrer les transitions. Sélectionnez n'importe quel arc, une fenêtre s'affiche avec les détails de la transition.

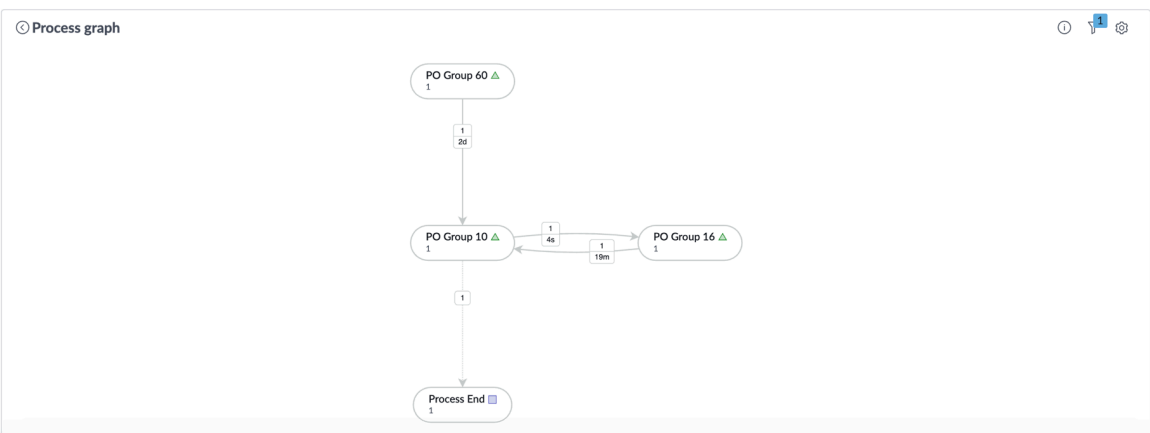
Si vous sélectionnez Groupe de bons de commande 60, une fenêtre similaire à la suivante s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Sélectionnez **Filtrer lors de la transition**. Le diagramme en étoile de nœud affiche les résultats uniquement pour cette transition. Comme le montre l'image, le groupe de bons de commande 60 a affecté des enregistrements au groupe de bons de commande 10. Le groupe de bons de commande 10 a ensuite affecté les enregistrements au groupe de bons de commande 16. Le groupe de bons de commande 16 a ensuite affecté les enregistrements au groupe de bons de commande 10. Finalement, les dossiers ont été fermés.



Affichage des tâches planifiées

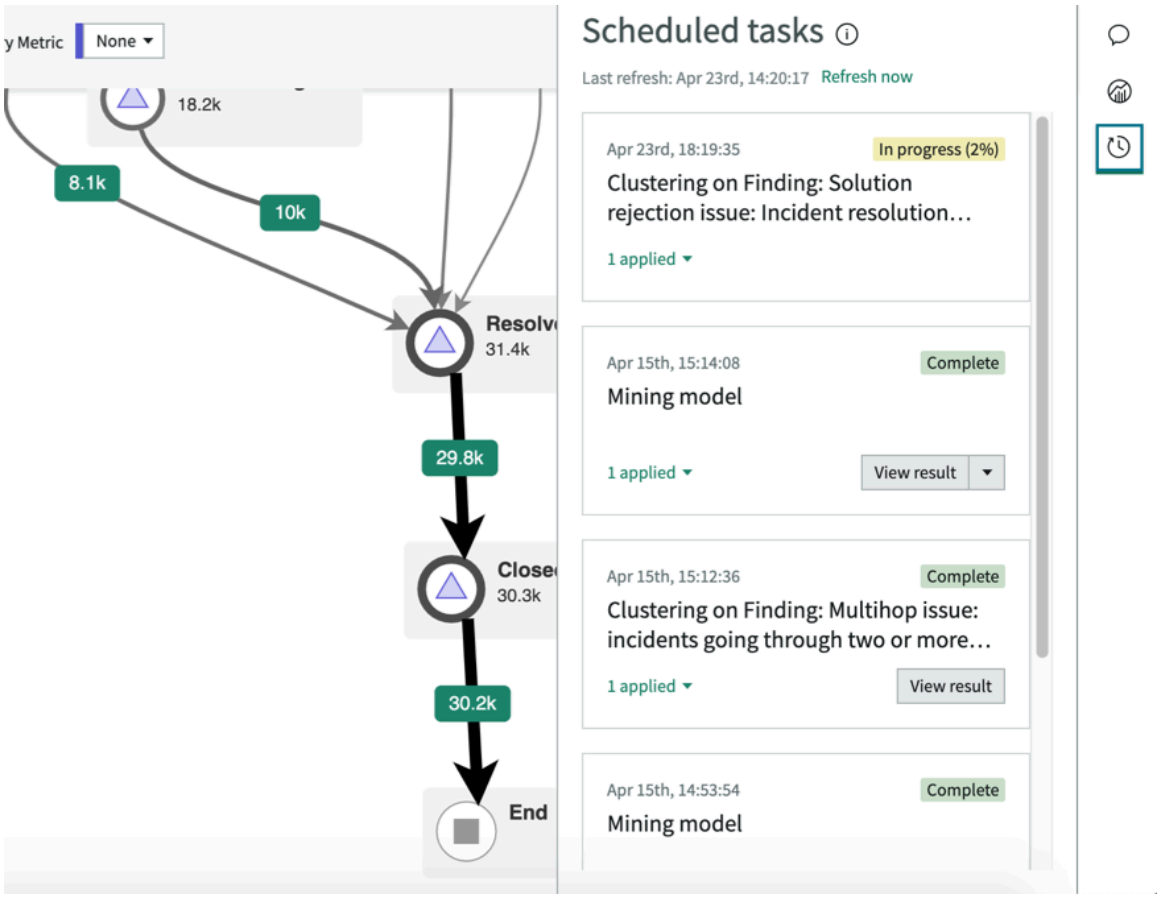
Dans le volet Tâches planifiées, affichez les états et accédez aux résultats des tâches d'exploration planifiées à la demande, telles qu'une analyse de grappe demandée ou une vue de filtre appliqué.

Le volet Tâches planifiées affiche les états actuels Mis en file d'attente, En cours, Erreur ou Terminé de ces tâches d'exploration planifiées.

- Demandes d'analyse de grappe
- Exploration de processus lié
- Application de filtres, de répartitions, de transitions et d'itinéraires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez également accéder à leurs résultats ou vues à partir du volet Tâches planifiées.

Travailler avec des ensembles de données externes

Utilisez les données disponibles en dehors de l'environnement ServiceNow® pour Exploration de processus optimiser vos processus et résoudre les problèmes de votre entreprise. Pour utiliser des ensembles de données externes, vous devez d'abord les importer dans l'environnement ServiceNow® .

Remarque :
Pour Exploration de processus plus d'informations sur la licence et l'emballage des données externes, veuillez contacter l'équipe de votre compte.

L'importation d'ensembles de données externes dans ServiceNow® l'environnement vous permet d'utiliser Exploration de processus n'importe quelle donnée sans penser à sa source, ce qui vous facilite la vie.

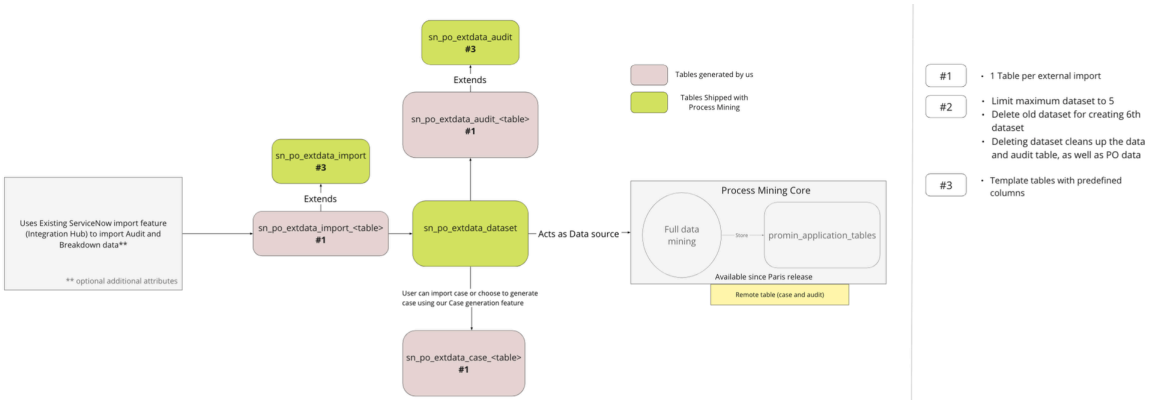
Pour importer des ensembles de données externes ServiceNow® , créer un projet et l'exploiter, procédez comme suit :

- Créer une table d'audit
- Ajouter des champs personnalisés à la table d'audit
- Importer des données externes dans la table d'audit
- Valider les données importées
- Créer une table d'enregistrements
- Créer un projet et l'explorer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Architecture de l'ensemble de données externe



Créer une table d'audit

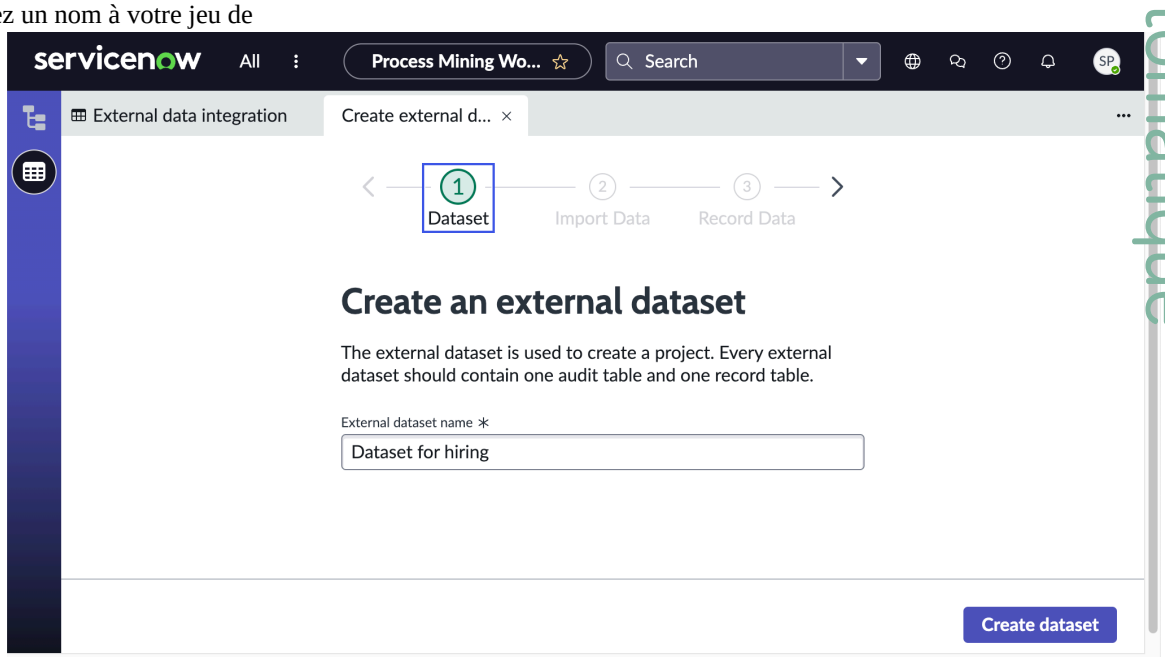
Créez une table d'audit pour stocker les données. La table d'audit est une table intermédiaire qui est créée avec les colonnes requises pour renseigner les données externes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Exploration de processus**.
2. À gauche de la page, sélectionnez l'icône Intégration de données externes ( ).
3. Sélectionnez **Créer un ensemble de données**.
   L'onglet **Créer un ensemble de données externe** s'ouvre.
4. Attribuez un nom à votre jeu de données.



> **Remarque :**
> Le nom de l'ensemble de données doit être unique. Assurez-vous d'avoir un nom convivial qui clarifie le type de données et la source pour faciliter l'utilisation ultérieurement.

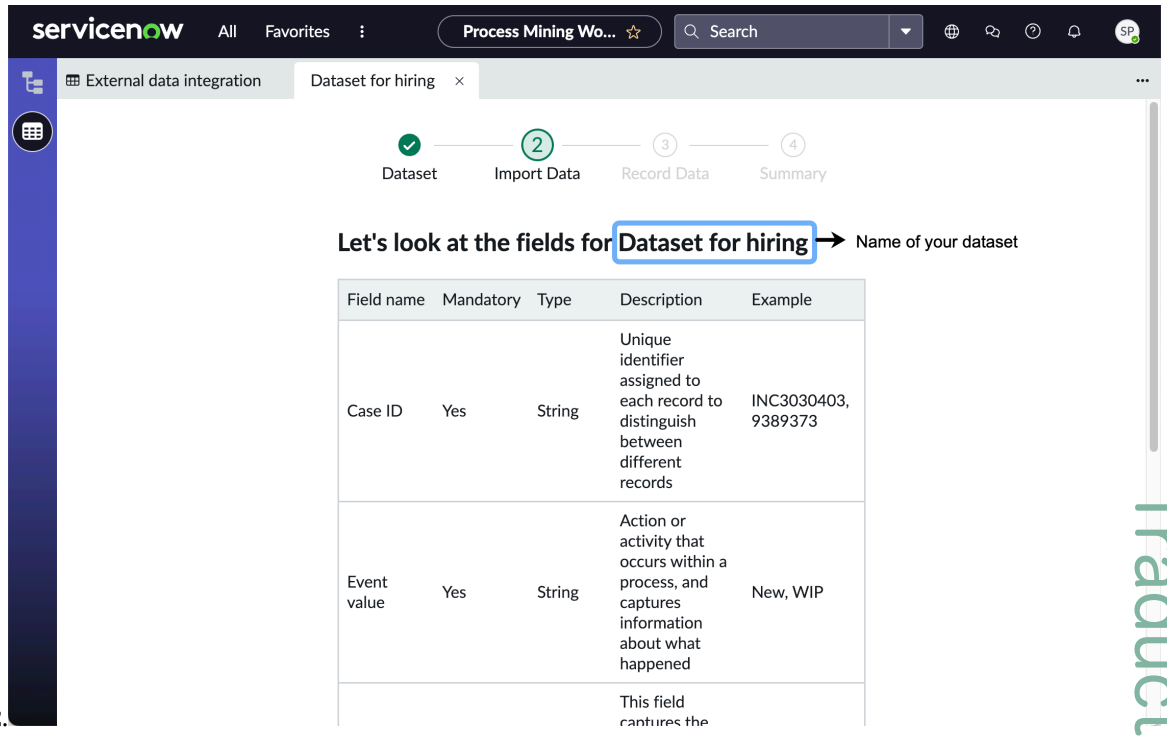
5. Sélectionnez **Créer un ensemble de données.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’écran suivant affiche une liste de colonnes de la table d’audit avec leurs descriptions et leurs exemples.

6. Sélectionnez **Suivant**.



L’écran suivant vous permet d’ajouter des colonnes personnalisées pour la table. Si vous avez besoin de plus de colonnes que ce qui est déjà fourni, vous pouvez le faire ici.

Colonnes qui sont automatiquement ajoutées à la table

Titre de colonne	Description
ID du ticket	Fait référence à un identificateur unique affecté à chaque enregistrement pour distinguer différents enregistrements.
Valeur d’événement	Fait référence à une action ou à une activité qui se produit au sein d’un processus et capture des informations sur ce qui s’est passé.
Horodatage	Capture la date et l’heure auxquelles un événement s’est produit.
Utilisateur	(Facultatif) Désigne la personne qui a effectué l’action.
Type d'événement	(Facultatif) Fait référence au type spécifique d’activité qui est enregistré dans un journal des événements. Les types d’événements sont souvent utilisés pour regrouper des types d’événements similaires dans une seule colonne.

7. Sélectionnez **Suivant**.

Ajouter des champs personnalisés à la table d’audit

Les champs personnalisés forment des filtres de répartition lors de l’affichage du graphique de processus. Sans champs personnalisés, il n’y aura pas de filtres de répartition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Sur la page Ajouter des champs supplémentaires, sélectionnez **Ajouter un champ personnalisé**.

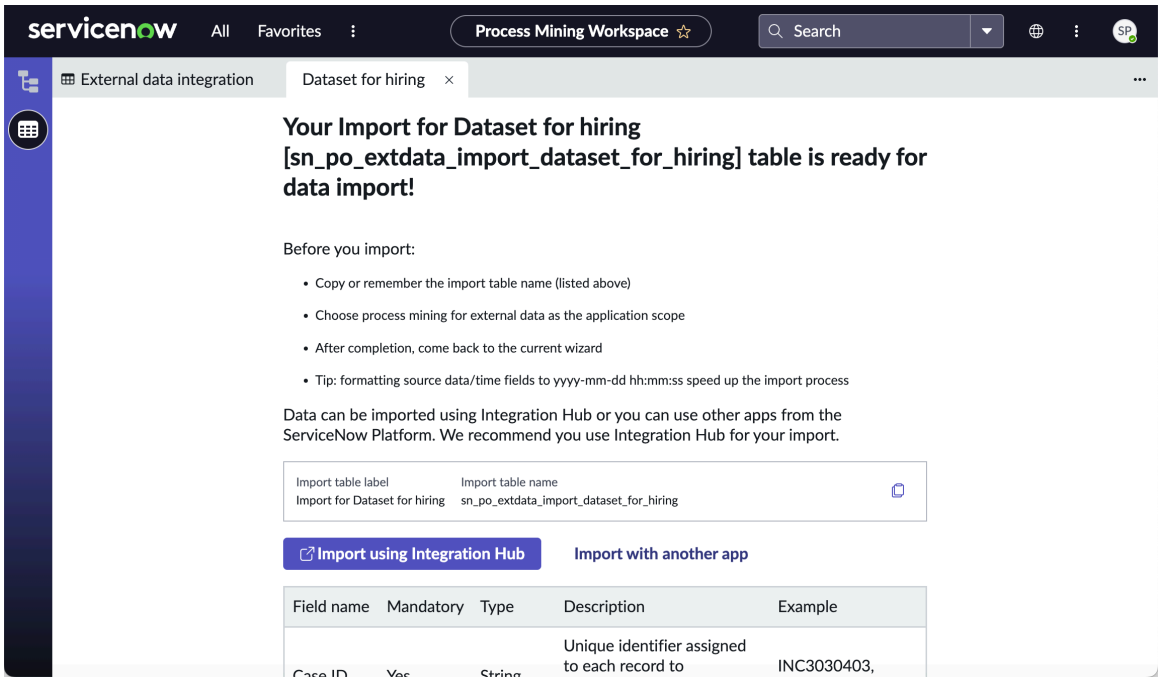
   Remarque :
   Vous pouvez ajouter un maximum de cinq champs personnalisés.

2. Fournissez un nom et sélectionnez le type.
   Le type a les options suivantes :
   - **Chaîne** : Pour la taille, la longueur maximale autorisée est de 4000 caractères. La valeur par défaut est de 80.
   - **Booléen**
   - **Date/Heure**
   - **Date**
   - **Décimal** : Pour la taille, la longueur maximale autorisée est de 20 caractères. La valeur par défaut est 15.
   - **Entier** : pour la taille, la longueur maximale autorisée est de 20 caractères. La valeur par défaut est 15.
   - **Référence** : si vous sélectionnez **Référence**, vous devez ensuite sélectionner une table de référence et un champ de référence. Cela vous permettra de configurer les champs source et cible lors d'une exploration multidimensionnelle à l'aide d'un ensemble de données externe.
3. Sélectionnez **Suivant**.
   L'écran suivant affiche toutes les colonnes de la table d'audit.
4. **Facultatif :** Sélectionnez **Revenir pour ajouter ou supprimer des détails supplémentaires** si vous souhaitez modifier les champs personnalisés.
   Après avoir effectué la modification, sélectionnez **Suivant**.
5. Après avoir validé la liste des colonnes, sélectionnez **Créer une table d'importation**.

   Remarque :
   Cet écran vous fournit le nom de la table créée. Vous aurez besoin de ce nom de table dans les étapes suivantes lors de l'importation des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La table d’audit est prête. Vous êtes maintenant prêt à importer des données dans la table.

Importer les données dans la table d’audit

Importez un ensemble de données externe dans la table d’audit pour commencer à utiliser les données du fichier Exploration de processus.

Avant de commencer

- Créer une table d’audit

Vous pouvez importer à l’aide ServiceNow Hub d'intégration de ou de toute autre application. Cette section explique comment importer des données à l’aide ServiceNow Hub d'intégrationde .

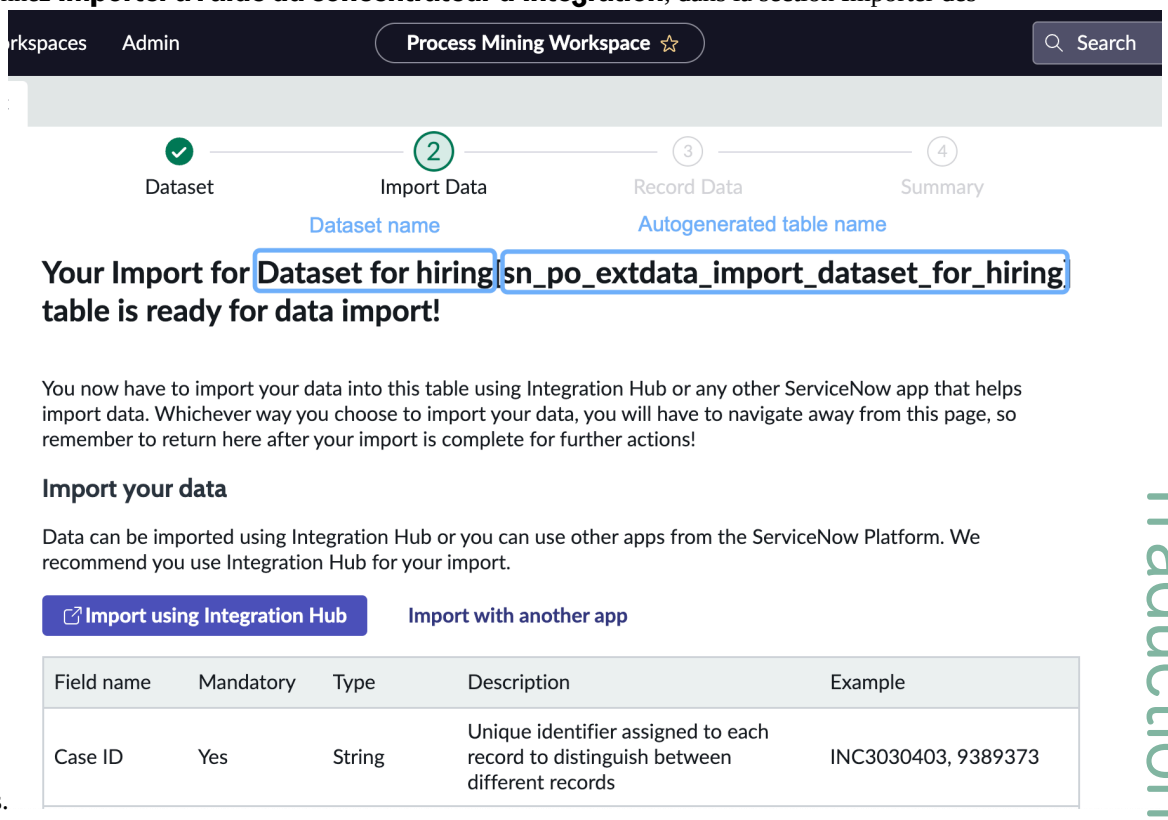
Rôle requis : sn_process_optimization_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez **Importer à l'aide du concentrateur d'intégration**, dans la section Importer des données.

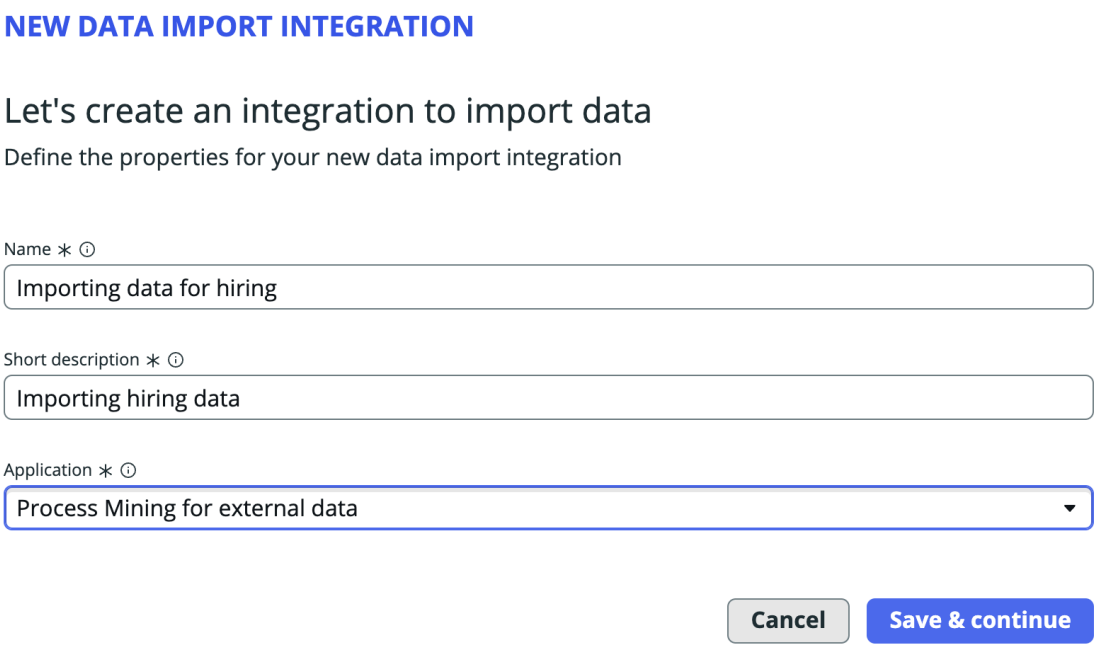


   Une boîte de dialogue s'affiche pour vous demander de confirmer votre sélection et vous rappeler qu'après avoir importé des données à partir du concentrateur d'intégration, vous devez revenir sur cette page.
2. Sélectionnez **Accéder au concentrateur d'intégration**.
   Hub d'intégration S'ouvre dans un nouvel onglet.
3. Sélectionnez **Créer une intégration**.
4. Renseignez les champs de la page NOUVELLE INTÉGRATION D'IMPORTATION DE DONNÉES.

> **Remarque :**
> Assurez-vous de spécifier l'exploration de processus pour les données externes dans le champ **Application** .

Traduction automatique

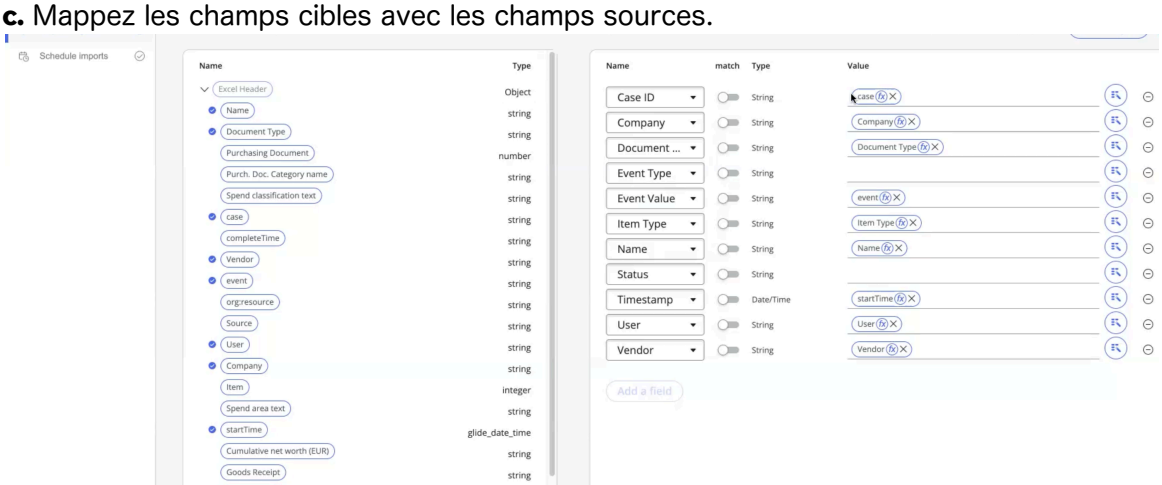
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez **Enregistrer et continuer**.
6. Sélectionnez et configurez votre source de données.
   a. Sélectionnez **Fichier** comme type de source dans la liste déroulante.
   b. Sélectionnez Excel ou CSV en fonction de la façon dont vos données sont stockées.

> **Remarque :**
> Il est bon que la date soit formatée comme jjjj-mm-jd uu :mm :ss. Cela réduit le temps de transformation dans Integration Hub. En outre, il est recommandé d'utiliser un fichier CSV pour faciliter l'importation.

7. Vous devez maintenant mapper la source à la cible.
   a. Sélectionnez **Ajouter une table**.
   b. Sélectionnez une table cible. Il doit s'agir de la même table que celle que vous avez créée.
   c. Mappez les champs cibles avec les champs sources.



8. Planifiez vos importations.
   Pour en savoir plus, consultez la rubrique Integration Hub - Import .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier les données importées

Vérifiez les données qui ont été importées et validez leur exactitude. Le succès de votre exploration de données dépend de l'exactitude de vos données importées.

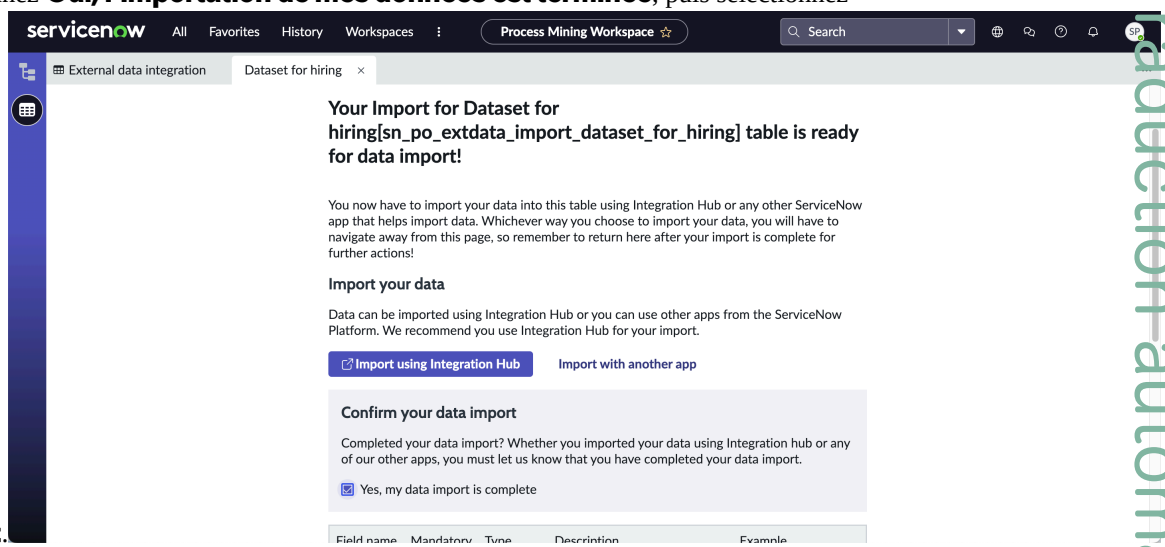
Avant de commencer

- Créer une table d'audit.
- Importer les données dans la table d'audit.

Rôle requis : sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Accédez à l'étape où vous avez sélectionné **Importer à l'aide du concentrateur d'intégration** dans la Importer les données dans la table d'audit section.
2. Sélectionnez **Oui, l'importation de mes données est terminée**, puis sélectionnez **Suivant**.



3. Sur la page suivante, sélectionnez **Aperçu** pour vérifier les données que vous avez importées. Vérifiez que les champs obligatoires et personnalisés ont la valeur que vous aviez spécifiée dans votre fichier source.
4. **Facultatif :** Sélectionnez **Modifier le lien de votre jeu de données** si vous souhaitez importer à nouveau votre jeu de données ou modifier le jeu de données importé.
5. Sélectionnez **Confirmer et continuer** après avoir validé vos données.

Créer des enregistrements de tickets pour les données importées

Créez des enregistrements de tickets pour les données importées, car elles sont importantes pour créer un projet et l'explorer. Sans table d'enregistrement, un projet ne peut pas être créé.

Avant de commencer

- Créer une table d'audit
- Importer les données dans la table d'audit
- Vérifier les données importées

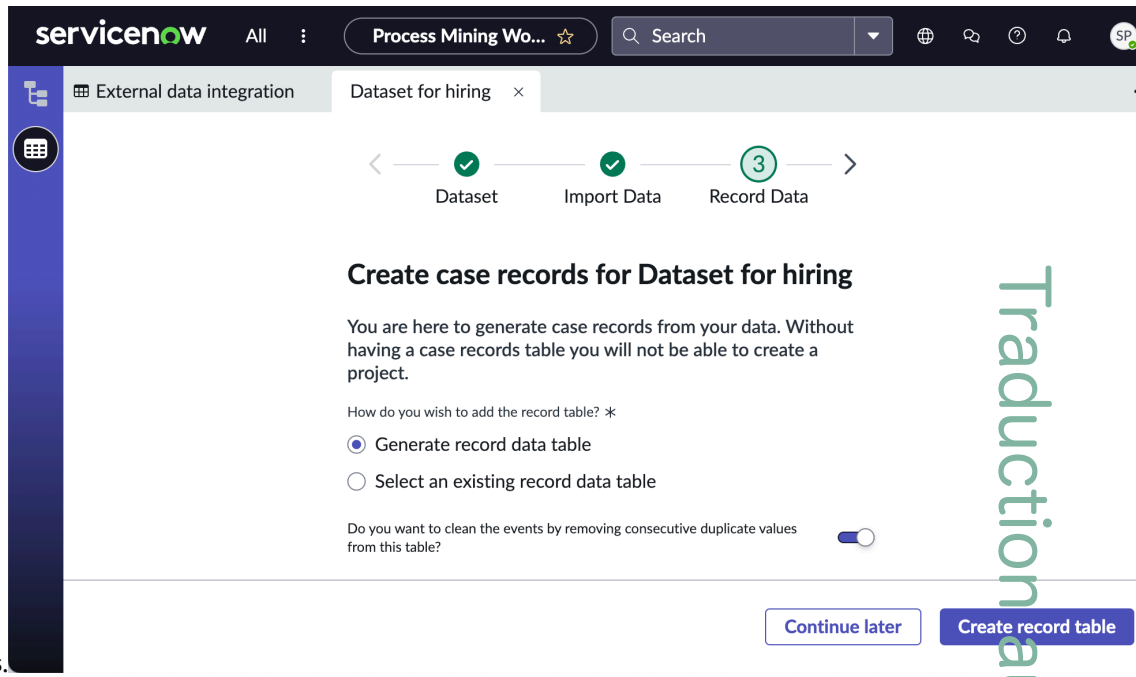
Rôle requis : sn_process_optimization_admin

Traduction automatique

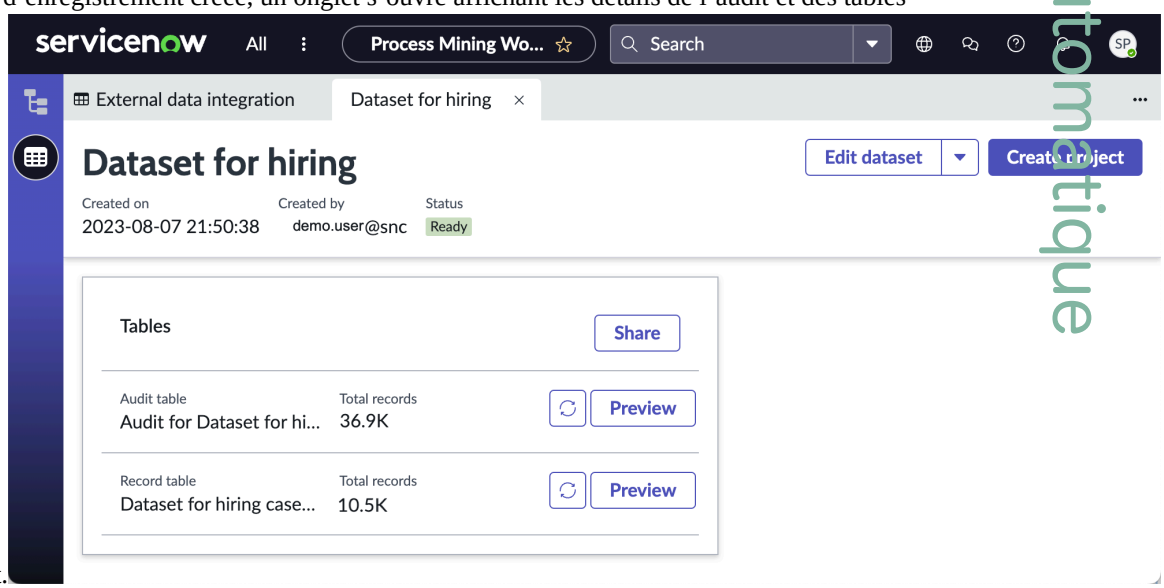
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Une fois que vous avez validé vos données importées, créez une table d'enregistrement à partir de la section Données d'enregistrement.
2. Sélectionnez une option sous **Comment voulez-vous ajouter la table d'enregistrement ?**.
   Si votre table d'audit comporte des champs personnalisés, les deux options sont grisées. Par défaut, **la table Générer des données d'enregistrement** est sélectionnée.
3. Sélectionnez **Créer une table d'enregistrements**.



Une fois la table d'enregistrement créée, un onglet s'ouvre affichant les détails de l'audit et des tables d'enregistrement.



Créer un projet

Créez un projet avec les données externes importées. Vous devez explorer le projet pour analyser vos données et améliorer vos processus.

Avant de commencer

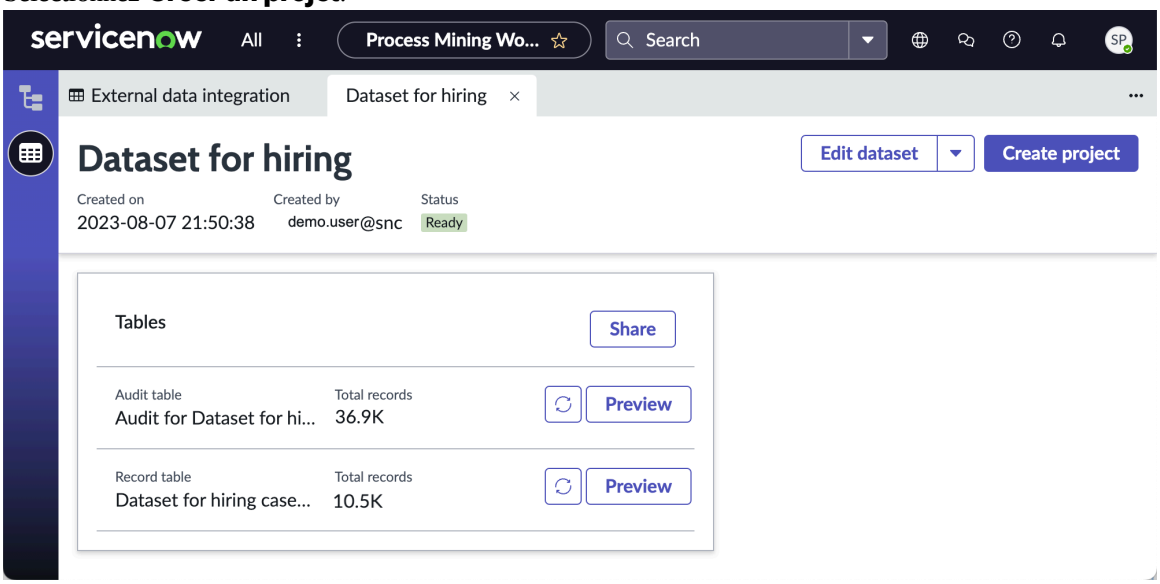
Rôle requis : sn_process_optimization_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Exploration de processus**.
2. Sur la gauche de la page, sélectionnez l'icône Intégration de données externes ( ).
3. Sélectionnez un jeu de données à partir duquel vous souhaitez créer un projet.
   Le jeu de données s'ouvre dans un nouvel onglet.
4. Sélectionnez **Créer un projet**.



Vous êtes automatiquement redirigé vers la page **Définir votre analyse** dans Project Builder.

5. Ajoutez des définitions d'activité au projet.

   Vous pouvez ajouter des filtres de répartition si nécessaire.

   Pour plus d'informations, voir Définition du champ d'application de votre analyse

6. **Facultatif :** Sélectionnez **Ajouter une entité enfant**.

   Remarque :
   Vous devez ajouter une entité enfant si vous effectuez une exploration multidimensionnelle à l'aide de données externes.

7. **Facultatif :** Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvelle table enfant

Champ	Description
Source	Vous pouvez sélectionner l'un des types de source suivants : ○ Table : n'importe quelle table de base de données ○ Source des rapports : sélectionner une table qui contient des rapports ○ Données archivées : sélectionnez une table archivée.
Sélectionner	Sélectionnez la table que vous souhaitez lier à l'ensemble de données externe.
Table parente	Sélectionnez la table de données externe que vous utilisez pour créer le projet.
Relation	Sélectionnez **Référence,** car il s'agit d'un champ de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ source	Ce champ est automatiquement renseigné.
Champ cible	Sélectionnez le champ de référence cible. **Remarque :** Pour fournir une valeur pour ce champ, vous devez créer un champ personnalisé de type **Référence** lors de la création de la table d'audit. Cela vous permettra de configurer les champs source et cible en conséquence. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des champs personnalisés à la table d'audit.

Remarque :
Vous pouvez ajouter toutes les définitions d'activité ou filtres de répartition nécessaires.

8. Sélectionnez Suivant.
9. Créez des opportunités d'amélioration si nécessaire.
   (pour en savoir plus, consultez Définir les possibilités d'amélioration) ;
10. Examinez et explorez le projet.
    (pour en savoir plus, consultez Examiner et explorer votre projet) ;

Gestion d'une table d'audit

Une fois les tables d'audit et d'enregistrement créées avec les données importées, vous pouvez les utiliser pour créer un projet. Vous pouvez également partager, modifier, vider ou supprimer les tables.

Partager les tables d'audit et d'enregistrement

Partagez les tables d'audit et d'enregistrement avec l'analyste pour analyser les données. Les tables d'audit et d'enregistrement ne sont disponibles que pour l'administrateur. Toutefois, l'administrateur peut souhaiter qu'un analyste examine les tables et crée des projets.

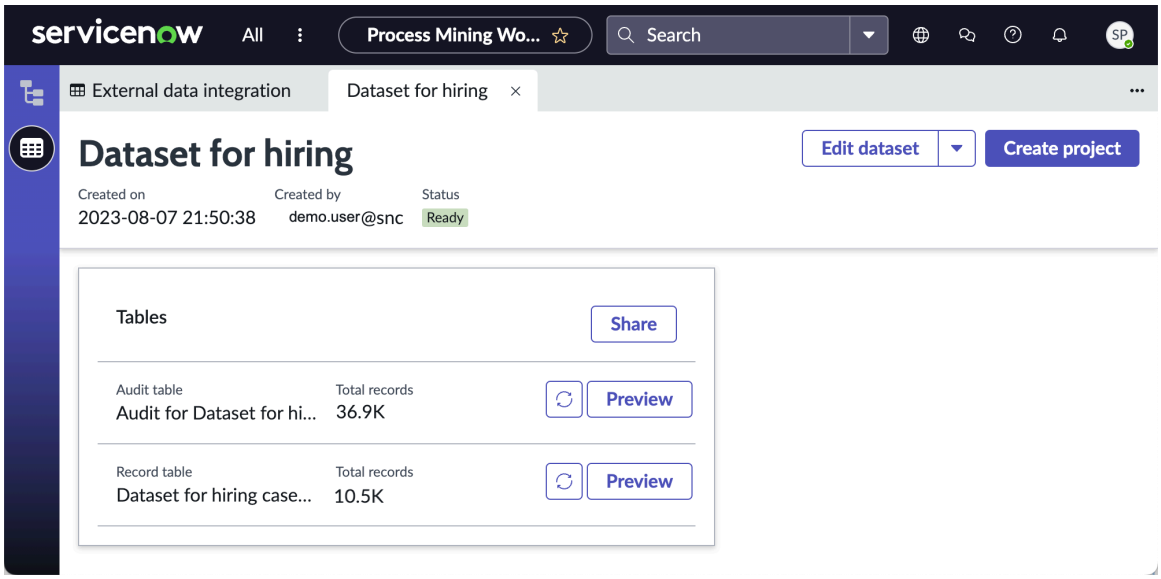
Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Exploration de processus**.
2. Sur la gauche de la page, sélectionnez l'icône Intégration de données externes ( ).
3. Sélectionnez un jeu de données que vous souhaitez partager.
   Le jeu de données s'ouvre dans un nouvel onglet.
4. Sélectionnez **Partager**.

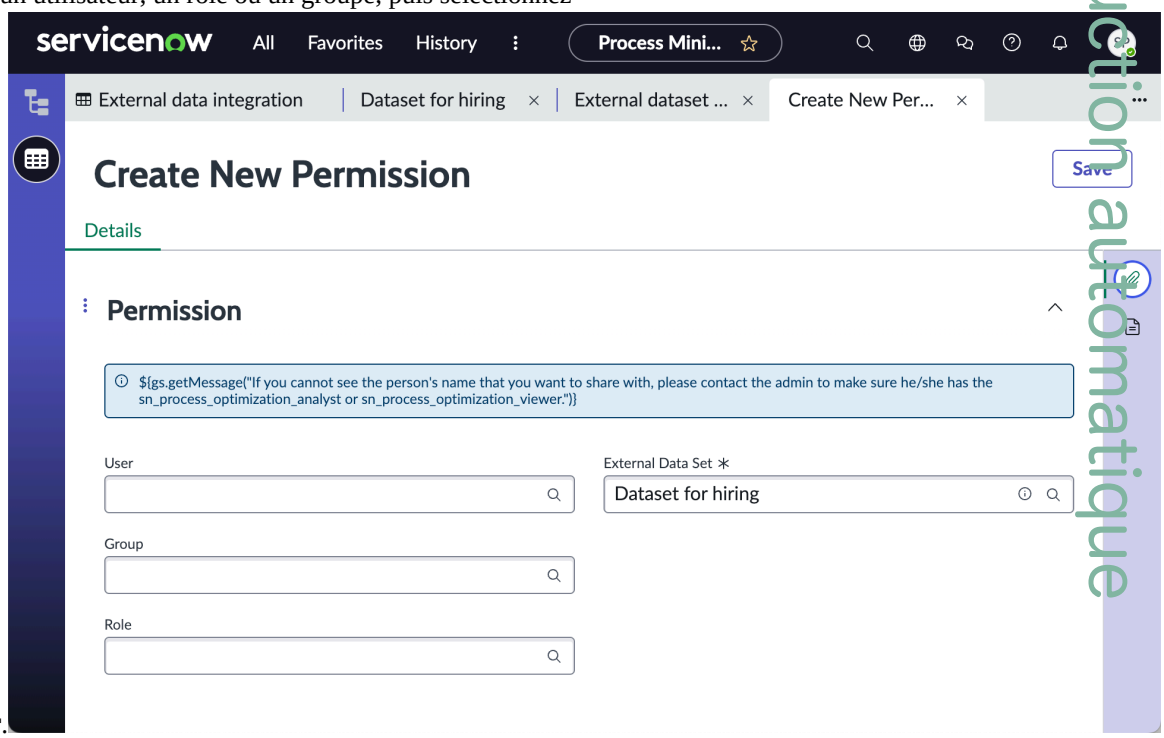
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'onglet **Autorisations d'ensemble de données externes** s'affiche.

5. Sélectionnez **Nouveau**.
   La page **Créer une autorisation** s'affiche.
6. Sélectionnez un utilisateur, un rôle ou un groupe, puis sélectionnez



Enregistrer.
Chaque utilisateur disposant de l'autorisation spécifiée peut accéder aux tables d'audit et d'enregistrement.

Modifier un ensemble de données

Modifiez un jeu de données si vous souhaitez modifier le jeu de données, par exemple ajouter ou supprimer des données du jeu de données actuel.

Avant de commencer

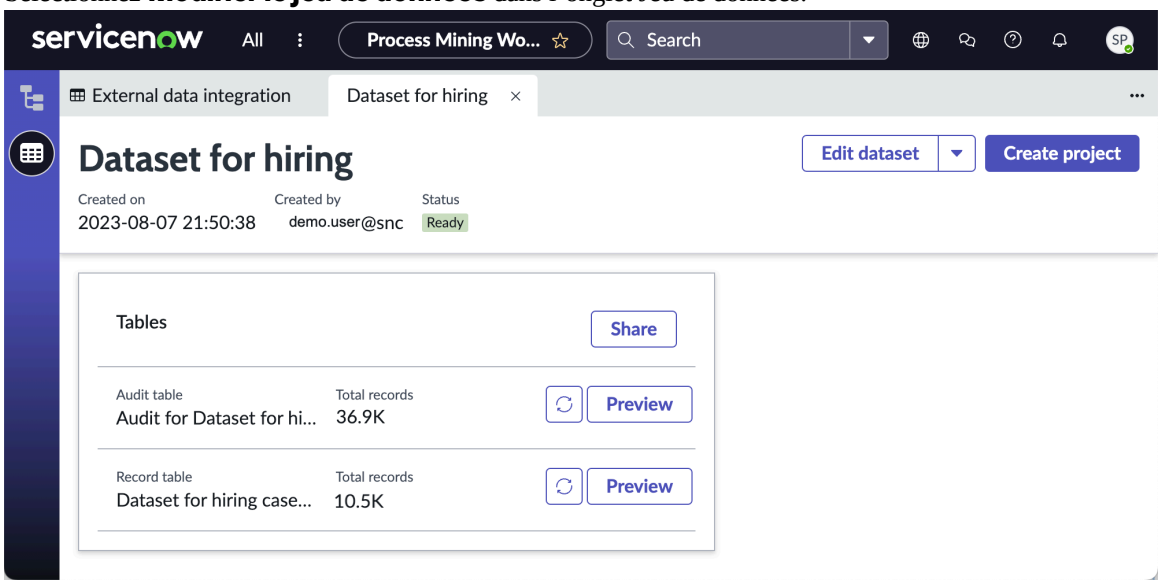
Rôle requis : sn_process_optimization_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Exploration de processus**.
2. Sur la gauche de la page, sélectionnez l'icône Intégration de données externes ( ).
3. Sélectionnez un jeu de données que vous souhaitez modifier.
   Le jeu de données s'ouvre dans un nouvel onglet.
4. Sélectionnez **Modifier le jeu de données** dans l'onglet Jeu de données.



Vous êtes redirigé vers l'onglet **Importer les données** . Vous pouvez importer les nouvelles données que vous souhaitez renseigner dans la table. Pour connaître les étapes d'importation de données, reportez-vous à la section Importer les données dans la table d'audit.

Vider un ensemble de données

Videz un jeu de données lorsque vous souhaitez supprimer les anciennes données et importer de nouvelles données à partir du même système externe vers la même table.

Avant de commencer

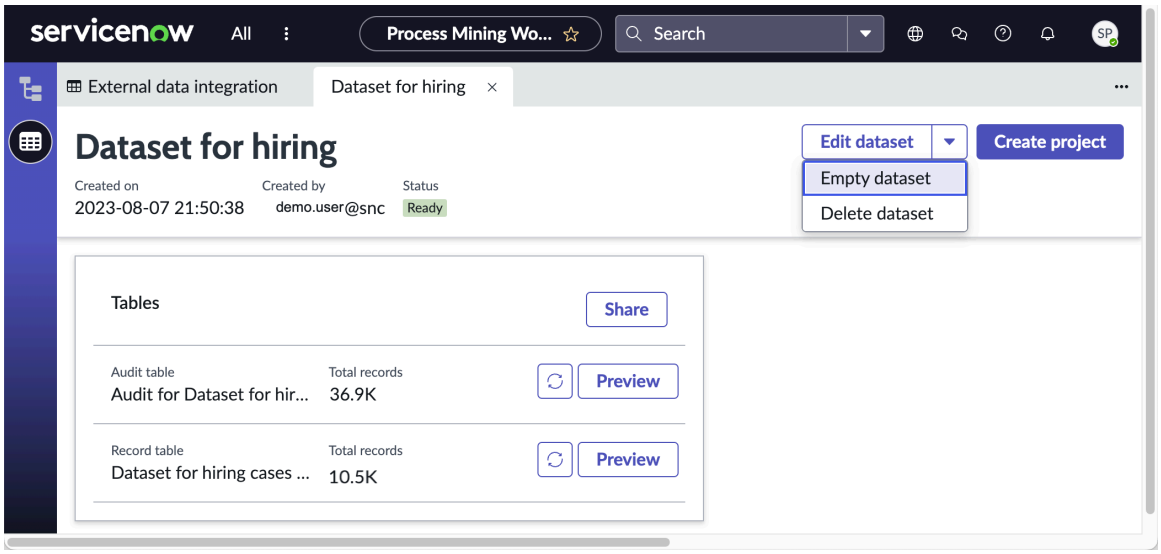
Rôle requis : sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Exploration de processus**.
2. Sur la gauche de la page, sélectionnez l'icône Intégration de données externes ( ).
3. Sélectionnez un jeu de données que vous souhaitez vider.
   Le jeu de données s'ouvre dans un nouvel onglet.
4. Sélectionnez **Jeu de données vide** dans l'onglet Jeu de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Une boîte de dialogue s'affiche vous demandant de confirmer que vous souhaitez vider le jeu de données sélectionné.

5. Tapez « Vide » dans la zone de confirmation, puis sélectionnez **Jeu de données vide**.
   Le contenu des tables d'audit et d'enregistrement est supprimé. Une fois que vous avez vidé le jeu de données, vous pouvez importer à nouveau n'importe quel jeu de données. Pour connaître les étapes d'importation de données, reportez-vous à la section Importer les données dans la table d'audit.

Supprimer un ensemble de données

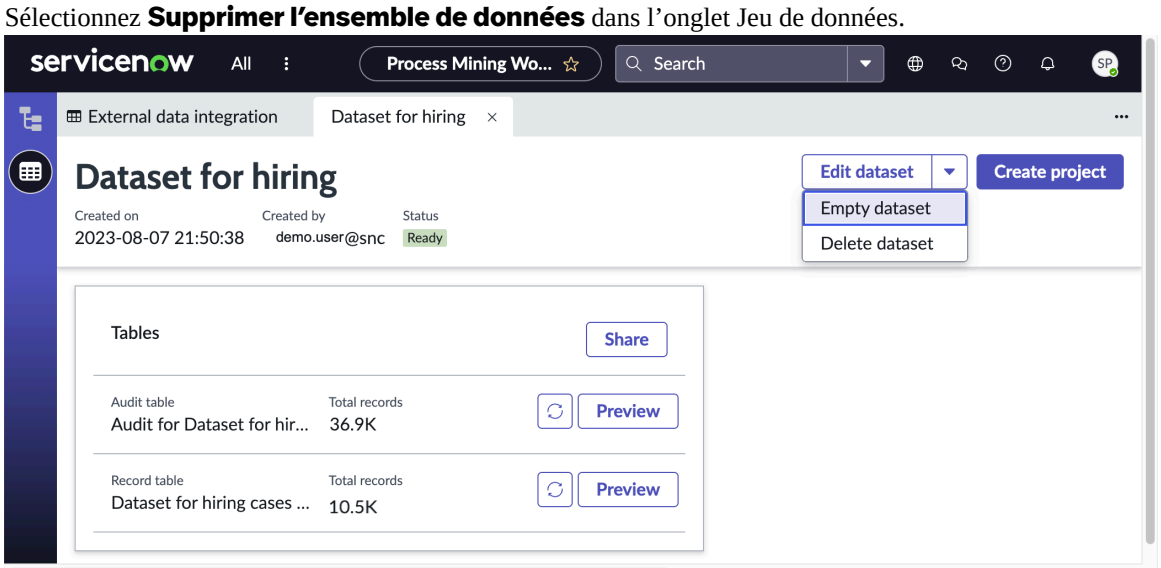
Supprimez un jeu de données lorsque vous n'en avez plus besoin. Votre analyse est terminée et vous souhaitez supprimer la totalité des tables.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Exploration de processus**.
2. Sur la gauche de la page, sélectionnez l'icône Intégration de données externes ( ).
3. Sélectionnez un jeu de données que vous souhaitez supprimer.
   Le jeu de données s'ouvre dans un nouvel onglet.
4. Sélectionnez **Supprimer l'ensemble de données** dans l'onglet Jeu de données.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une boîte de dialogue s'affiche vous demandant de confirmer que vous souhaitez supprimer l'ensemble de données sélectionné.

5. Tapez « Supprimer » dans la zone de confirmation, puis sélectionnez **Supprimer l'ensemble de données**.
   Les données des tables d'audit et d'enregistrement, ainsi que les projets associés Exploration de processus , sont supprimés.

Remarque :
Les tables ne sont pas supprimées. Seules les données sont supprimées. Si vous souhaitez supprimer les tables, l'administrateur doit les supprimer manuellement. L'administrateur doit supprimer les tables périodiquement.

Partager un Exploration de processus projet

Partagez un projet pour permettre à d'autres personnes de voir ce que vous voyez et permettre à un propriétaire de processus de poursuivre l'analyse.

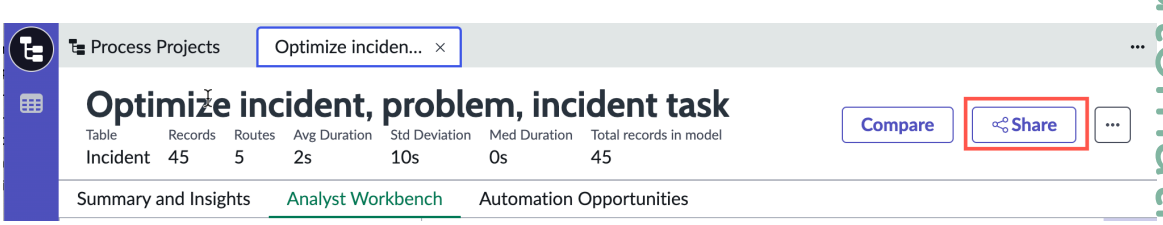
Avant de commencer

Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Remarque :
Un utilisateur avec lequel vous partagez un projet doit avoir le rôle sn_process_optimization_analyst.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail Exploration de processus**.
2. Dans l'onglet **Résumé et aperçus**, **Analyst Workbench** ou **Opportunités d'automatisation** , sélectionnez le bouton **Partager** .



La fenêtre Partager le projet s'affiche.

3. Saisissez n'importe quel utilisateur, rôle et groupe avec lequel vous souhaitez partager le projet, puis sélectionnez le nom exact dans la liste déroulante.
4. Sélectionnez **Ajouter**.
5. Sélectionnez **Confirmer**.
   Dans cette fenêtre, vous verrez tous les utilisateurs, rôles et groupes avec lesquels le projet est partagé. Cette liste est filtrée en fonction de la valeur que vous sélectionnez dans la liste **Type d'audience** (**Tous**, **Utilisateurs**, **Rôles** ou **Groupes**).
6. **Facultatif :** Pour qu'un utilisateur, un groupe ou un rôle accorde l'accès au projet, dans la liste **Actions** de cet utilisateur, groupe ou rôle, sélectionnez **Supprimer**.

Actualiser les données du projet

Pour actualiser les données d'un projet, explorez le projet à partir de la console des analystes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. À partir du navigateur d'application, accédez à **Tous** > **Exploration de processus** > **Espace de travail Exploration de processus**.
2. Sélectionnez le menu contextuel du projet pour lequel vous souhaitez actualiser les données.
3. Sélectionnez **Explorer le projet (complet).**

   a. Sélectionnez des plages sur des histogrammes et plusieurs règles de résultat.
   Si des répétitions sont sélectionnées dans la première règle, aucune autre règle de résultat n'est trouvée.

4. Vérifiez que vous souhaitez extraire les données du projet en sélectionnant **OK.**

   La fenêtre de progression s'ouvre et affiche la progression de l'analyse du journal d'audit et de l'exploration de projet.

5. Une fois l'exploration terminée, sélectionnez **Afficher dans l'espace de travail** pour afficher les données de projet actualisées.

Copier un projet

Copiez une définition existante pour appliquer ses configurations connexes à une nouvelle définition de projet.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exploration de processus** > **Espace de travail Exploration de processus**.
2. Dans la liste Projets, sélectionnez les ellipses en regard du projet que vous souhaitez copier.
3. Sélectionnez la **copie**.
4. Sélectionnez **OK** pour confirmer que vous souhaitez copier la configuration et créer une définition de projet à partir de celle-ci.
   Une nouvelle définition de modèle de processus est créée avec les éléments suivants :
   - même description
   - Type de source
   - Conditions de filtre
   - Définitions d'activité
   - Définitions de répartitions
   - Définitions des tables enfants
5. Modifiez le nom, la description, les conditions de filtre ou les définitions selon vos besoins, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Explorer un projet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence Exploration de processus

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez pour configurer et administrer Exploration de processus.

Composants installés avec Exploration de processus

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension com.sn_po, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
ProminVersionCleanup (en anglais seulement)	Supprime les anciennes versions de sauvegarde.

Tables installées

Table	Description
Exploration de processus Définition [ml_capability_definition_promin]	Un discriminateur permettant d'identifier les solutions d'exploration de processus.
Exploration de processus Définition interactive [ml_capability_definition_interactive]	Un discriminateur permettant d'identifier les solutions d'exploration de processus à la volée.
Exploration de processus Définition de l'enregistrement [ml_capability_definition_record]	Discriminateur permettant d'identifier les solutions d'enregistrements de vue d'exploration de processus.
Définition d'activité [promin_activity_def]	Stocke les activités décrivant les changements du journal d'audit dans un champ du graphique de processus.
Connexion de processus [promin_arc]	Stocke les statistiques de connexions pour un projet.
Définition de répartition [promin_breakdown_field]	Stocke les répartitions par lesquelles la carte de processus est catégorisée.
Statistiques de répartition [promin_breakdown_stats]	Stocke les statistiques de répartition pour un projet.
Ensemble de filtres [promin_filter_set]	Stocke plusieurs ensembles de filtres appliqués à une définition de projet.
Extraire le journal de données	Stocke les entrées de données extraites du journal d'audit générées lors de l'exploration de la version d'un projet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[promin_log]	
Tâches planifiées Exploration de processus [promin_job]	Stocke les Exploration de processus travaux planifiés.
Modèle de processus [promin_model]	Stocke plusieurs statistiques de modèle pour une version de projet.
Version [promin_model_def_version]	Version d'un projet exploré.
Nœud du processus [promin_node]	Regroupe les activités pour une définition de projet.
Statistiques des nœuds de processus [promin_node_stats]	Stocke les statistiques d'une activité.
Remarque [promin_note]	Stocke les enregistrements de notes.
Autorisation [promin_permission]	Stocke les utilisateurs/groupes pour lesquels la définition de projet est partagée.
Acheminement du processus [promin_route]	Stocke les statistiques d'itinéraire pour un projet spécifique.
Enregistrement de ticket [promin_case_record]	Stocke les détails d'enregistrement d'une activité, d'une connexion ou d'un itinéraire.
Suivi d'Exploration de processus [promin_ua_mining_tracker]	Stocke des informations concernant les mines précédentes.
Condition d'ensemble de filtres [promin_conditions]	Stocke les conditions de filtre correspondant à un projet.
Tâche planifiée de processus [promin_scheduled_task]	Stocke l'analyse de grappe, l'exploration de données et Exploration de processus les tâches demandées.
Configuration du processus [promin_process_def]	Stocke les valeurs par défaut de la configuration du processus.
Définition du résultat	Stocke les enregistrements de définition de résultat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[promin_finding_def]	
Résultat [promin_finding]	Stocke les conclusions découvertes pour les projets.
Règle de résultat [promin_finding_def_rule]	Stocke les enregistrements de règles de résultat.
Condition du résultat [promin_finding_def_condition]	Stocke les conditions de résultat.
Contrainte de résultat [promin_finding_def_constraint]	Stocke les contraintes de recherche qui agissent sur 2 conditions.
Définition du résultat automatisé [promin_automated_finding]	Stocke la définition des résultats automatisés.
Configuration du résultat automatisé [promin_automated_finding_configuration]	Stocke les configurations pour les résultats automatisés.
Statistiques d'acheminements des processus [promin_route_stats]	Stocke les statistiques des itinéraires.
Données de ticket d'Exploration de processus [promin_case_data]	Stocke le journal collecté pendant l'exploitation minière complète.
Projet d'Exploration de processus de tâche [promin_job_m2m_project]	Stocke des informations sur le projet associé à une tâche.

Traduction automatique

Exploration de processus rôles

Exploration de processus ajoute les rôles suivants.

Administrateur Process Optimization [sn_process_optimization_admin]

Accédez à tous les projets et gérez tous les paramètres et configurations de projet, et planifiez l'arrière-plan et les tâches.

Contient des rôles

Le rôle d'administrateur Process Optimization [sn_process_optimization_admin] contient le rôle d'utilisateur avancé Process Optimization [sn_process_optimization_power_user].

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Utilisateur avancé de l'exploration de processus [sn_process_optimization_power_user]

Effectuez les actions suivantes lorsqu'il est affecté à ce rôle.

- Peut accéder à tous les projets et gérer tous les paramètres et configurations de projet.
- Peut créer et partager des projets.
- Peut afficher, modifier, partager et supprimer des projets créés par d'autres utilisateurs et partagés avec eux.
- Peut planifier Exploration de processus des tâches.

Contient des rôles

Le rôle d'utilisateur avancé Process Optimization [sn_process_optimization_power_user] contient le rôle d'analyste Process Mining [sn_process_optimization_analyst].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Analyste Exploration de processus [sn_process_optimization_analyst]

Effectuez les actions suivantes lorsqu'il est affecté à ce rôle.

- Créez et partagez des projets.
- Affichez, modifiez, partagez et supprimez des projets créés par d'autres utilisateurs et partagés avec eux.

Contient des rôles

Le rôle d'analyste d'exploration de processus [sn_process_optimization_analyst] contient le rôle de visionneur d'exploration de processus [sn_process_optimization_viewer].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Considérations particulières

Les utilisateurs disposant de ce rôle ne peuvent pas accéder à tous les projets.

Visionneuse d'exploration de processus [sn_process_optimization_viewer]

Affichez les projets, et créez des notes et des initiatives d'amélioration dans les projets créés par d'autres utilisateurs et partagés avec eux.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Les utilisateurs disposant de ce rôle ne peuvent pas créer, modifier ou supprimer des projets ou des paramètres de projet.

Propriétés Exploration de processus

Les propriétés système contrôlent le comportement du système. Les propriétés de cette section sont spécifiques à l'application Exploration de processus .

Ces propriétés sont disponibles pour le Exploration de processus.

Remarque :
Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Exploration de processus

Propriété	Description
promin.limit.node_def	Définit le nombre maximal d'activités pour les nœuds parents dans la Exploration de processus carte de processus. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 **Remarque :** Évitez les problèmes de performances et une interface utilisateur encombrée en définissant cette valeur à 10 maximum.
promin.limit.child_node_def	Définit le nombre maximal d'activités pour les nœuds enfants dans la Exploration de processus carte de processus. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Exploration de processus (suite)

Propriété	Description
	Remarque : Évitez les problèmes de performances en ne définissant pas cette valeur au-delà de 5.
promin.limit.breakdown_def	Définit le nombre maximal de répartitions pour les nœuds parents dans la Exploration de processus carte de processus. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10 **Remarque :** Évitez les problèmes de performances en ne définissant pas cette valeur supérieure à 10.
promin.limit.child_breakdown_def	Définit le nombre maximal de répartitions pour les nœuds enfants dans la Exploration de processus carte de processus. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5 **Remarque :** Évitez les problèmes de performances en ne définissant pas cette valeur au-delà de 5.
promin.primary_metric	Mesure primaire utilisée dans la console d'analyste. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : caseFreq • Valeurs disponibles ◦ Durée moyenne = durée moyenne ◦ Durée max=maxDuration ◦ Durée médiane = durée médiane ◦ Durée min=minDuration ◦ Écart-type = écart-type ◦ Durée totale=totalDuration ◦ Nombre total d'occurrences = absoluteFreq ◦ Occurrences uniques = caseFreq
promin.rca.min_condition_and_effect	Pourcentage minimum d'enregistrements nécessaires à afficher dans la liste des principaux influenceurs. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 10
promin.rca.min_odds_ratio	Taux de probabilité minimum requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Exploration de processus (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : 1
promin.rca.result_count	Nombre d'influenceurs principaux à afficher. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 20
promin.secondary_metric	Mesure secondaire utilisée dans la console d'analyste. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : avgDuration • Valeurs disponibles ◦ Durée moyenne = durée moyenne ◦ Durée max=maxDuration ◦ Durée médiane = durée médiane ◦ Durée min=minDuration ◦ Écart-type = écart-type ◦ Durée totale=totalDuration ◦ Nombre total d'occurrences = absoluteFreq ◦ Occurrences uniques = caseFreq
promin.perf.result_page_size	Configure la page de résultats de l'exploration de données La valeur par défaut est 700.

Termes clés de Exploration de processus

Termes clés utilisés dans Exploration de processus.

Termes clés dans Exploration de processus

Terme	Description
Activité	Une sélection de tâches ou d'actions capturées à partir du journal d'audit qui sont utilisées pour visualiser le projet, y compris les champs suivis. Une activité se compose d'une étape au sein d'un processus, ou qui s'est produite dans un itinéraire. Une connexion s'exécute entre les activités.
Attribut d'intérêt	Activités qui ne sont pas visibles dans le graphique de processus, les répartitions ou les statistiques d'écart. Ces définitions peuvent toujours être utilisées dans la logique des résultats de règles.
Journal d'audit	Enregistrement des événements ou activités du système opérationnel qui se produisent lors de l'exécution d'une tâche, tels que la date, l'heure et l'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes clés dans Exploration de processus (suite)

Terme	Description
Connexion	Ligne joignant deux activités, ou étapes de processus, dans une carte. Une connexion reflète une partie d'un processus avec deux étapes séquentielles connectées.
Résultat	Aperçus clés des performances détectés pour un processus business. Les résultats vous aident à examiner les domaines qui nécessitent une attention plus approfondie.
Générer	Processus d'extraction ou d'exploration des données des journaux d'événements d'un système opérationnel et d'application d'algorithmes qui révèlent des tendances et une image détaillée du déroulement d'un processus business.
Processus lié	Un processus connecté ou un sous-processus lié à un processus principal.
Carte de processus	Projet généré après l'exécution d'une extraction de données qui représente visuellement les événements recueillis à partir du journal d'audit d'un système qui font partie d'un processus business défini. La carte représente des événements réels, ou des itinéraires, consistant en une série d'étapes suivies du début à la fin d'un définis. Une carte de processus compare également les itinéraires réels à un itinéraire cible défini pour fournir une vue des performances des processus business.
Projet	Exploration de processus Terme décrivant un modèle de processus configuré.
Enregistrement	Enregistrement business d'un cycle de processus (projet) qui s'exécute via un itinéraire. De nombreux enregistrements peuvent passer par un itinéraire. Dans Exploration de processus, le nombre d'enregistrements peut changer lorsque des filtres sont appliqués.
Répétitions	Étapes répétées (activités) ou ensembles d'étapes (connexions).
Routage	Occurrence d'un processus où au moins une activité dans la séquence d'étapes diffère de toutes les autres occurrences du processus. Les itinéraires peuvent inclure un itinéraire réussi défini de manière optimale, ainsi que des itinéraires variants ou possibles qui peuvent être des chemins de réussite alternatifs ou des chemins d'exception défectueux. Plusieurs itinéraires peuvent être représentés simultanément sur une carte de processus.
Curseurs	Outils de curseur d'activité et de connexion sur l'écran de carte de processus pour afficher les étapes du processus. L'utilisation des curseurs permet d'afficher des connexions séquentielles entre eux dans une vue plus ou moins détaillée.
Transition	Un changement d'état d'activité.

Traduction automatique

Séparation de domaine et Exploration de processus

L'application Séparation de domaine est prise en charge dans Exploration de processus. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Exploration de processus fournit un moyen de générer des flux de processus business à partir de la surveillance des pistes d'audit et de l'analyse de l'efficacité, afin que vous puissiez rapidement découvrir les inefficacités de vos processus. Cela permet d'analyser en profondeur les processus d'affaires pour améliorer les résultats.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Exploration de processus

Un projet est configuré pour générer le flux de processus. Toutes les entités associées à une définition de modèle de processus, telles que les définitions d'activités, les définitions de répartitions, les définitions de tables enfants, les journaux de données d'extraction, les jeux de filtres, les notes et les initiatives CIM, sont créées dans le même domaine que la définition du modèle de processus.

Lorsque vous créez une définition de projet, vous configurez son domaine dans le domaine de l'utilisateur actuel. Étant donné que vous placez toutes les entités connexes d'une définition de modèle afin qu'elles résident dans le même domaine, lorsque vous créez ensuite une entité connexe pour une définition de projet séparée par domaine, l'entité est affectée au domaine de la définition de projet.

Vous pouvez partager un projet avec son propre domaine ou avec des utilisateurs de domaines globaux.

Une Exploration de processus tâche planifiée peut inclure des définitions de projet dans le domaine de la tâche correspondante uniquement.

Une définition de projet lancée à partir du KPI Performance Analytics est créée dans le domaine de l'utilisateur actuel.

Une nouvelle initiative CIM ajoutée à partir d'un Exploration de processus espace de travail est créée dans le domaine de la définition de projet.

Cas d'utilisation

1. Définition de projet créée dans le domaine ACME : un utilisateur appartenant au domaine ACME, à son parent ou au domaine global peut afficher la définition du projet.
2. Une Exploration de processus tâche planifiée créée dans le domaine ACME : un utilisateur appartenant au domaine ACME, à son parent ou au domaine global peut afficher la Exploration de processus tâche planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Une Exploration de processus tâche planifiée créée dans le domaine ACME : un utilisateur ne peut inclure qu'une définition de projet appartenant au domaine ACME.

Remarque :
Les changements de domaine en cascade ne sont pas pris en charge.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Formulaire de définition du projet

Utilisez le formulaire Définition de projet pour créer un projet.

Formulaire de définition du projet

Champ	Description
Numéro	Numéro du projet. Ce numéro est généré automatiquement lors de la création de l'enregistrement.
Statut du projet	État du projet. **Nouveau** Le projet est nouveau. Il s'agit de l'état par défaut pour les projets nouvellement créés. **Brouillon** Un projet en phase de configuration qui n'est pas encore utilisé. **Publié** Le projet est prêt à être utilisé par les utilisateurs autorisés. **Mis hors service** Projet ne doit plus être utilisé pour analyser le processus. Les utilisateurs d'analyste de processus doivent mettre à jour manuellement ce champ pour suivre l'état du projet. Cela peut être essentiel s'il existe plusieurs projets pour un processus donné.
Nom	Nom du projet
État d'exploration	État d'exploration actuel pour ce projet.
Description brève	Brève description du projet.
Dernière exploration	Date de la dernière fois que le projet a été exploré.
Objectif	Objectif associé à ce projet sélectionné parmi les enregistrements d'objectifs existants.
Mise hors service automatique	Cochez la case Mettre hors service **automatiquement** si vous souhaitez mettre automatiquement hors service le projet en fonction de l'inactivité pendant un nombre de jours spécifié (par défaut : 90 jours). Vous pouvez prolonger la mise hors service en la replaçant à l'état Publié ou Brouillon avant que les versions ne soient nettoyées dans un délai de 90 jours (par défaut).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition du projet (suite)

Champ	Description
	Si vous ne modifiez pas l'état de mise hors service dans les jours spécifiés, les versions explorées sont définitivement supprimées. Toutefois, la définition du projet n'est pas supprimée. Vous pouvez désactiver la mise hors service automatique en décochant cette case. La valeur par défaut de 90 jours peut être modifiée par l'administrateur dans les propriétés système. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Propriétés de nettoyage des données.
Modèle	Indique s'il faut créer un modèle par défaut ou Optimisation des effectifs.
Liste de surveillance	Utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant l'état du projet généré.
Tableau de bord des KPI	Le tableau de bord PAR [par_dashboard] associé à ce projet. Sélectionnez un tableau de bord existant ou utilisez l'icône Plus (+) pour créer un tableau de bord. Pour plus de détails sur la création de ces tableaux de bord, consultez Créer et utiliser des tableaux de bord **Remarque :** L'ajout d'un tableau de bord dans ce champ lie le tableau de bord au niveau du projet. Pour ajouter le tableau de bord au niveau de la configuration du processus, utilisez le même champ sur l'enregistrement de configuration du processus [promin_process_def].

Créer une condition de démarrage de processus

Utilisez le formulaire Créer une condition de démarrage de processus pour configurer une condition de démarrage personnalisée pour votre configuration de table afin de définir la partie du processus qui doit être incluse dans le Exploration de processus projet et disponible pour analyse. Le formulaire Créer une condition de fin de processus comporte également les mêmes champs.

Formulaire Créer une condition de démarrage de processus

Champ	Description
Nom	Nom de la condition.
Table	Table de la condition. Ce champ est automatiquement rempli avec la table sélectionnée dans votre enregistrement de configuration de table.
Type de condition	Le type de condition utilisé pour cette condition. • Condition de champ/valeur • Condition de champ contextuel/de valeur contextuelle • Effectué par • Et • Ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une condition de démarrage de processus (suite)

Champ	Description
	• Condition de démarrage du processus • Condition d'arrêt du processus
Langue	Langue de la condition. Ce champ est automatiquement rempli avec la langue actuelle.
Champ	Champ utilisé pour la condition. Il s'agit de champs de la table dans le champ **Table** . Le champ Démarrer et Arrêter désigné doit être configuré en tant que définition d'activité pour que la condition de démarrage ou d'arrêt fonctionne.
Prédicat	Qualificatif de la condition. • est • n'est pas • est quelconque • est l'un des • commence par • se termine par • contient • ne contient pas
Valeur du champ	La valeur utilise avec le prédicat pour définir cette condition. S'il s'agit d'un champ de référence, vous pouvez sélectionner des valeurs à l'aide de l'icône de référence ( ).
Occurrence(s) à faire correspondre	Sélectionnez l'occurrence à faire correspondre à cette condition. • Tous • Premier uniquement • Dernier uniquement
Condition contextuelle	Condition supplémentaire qui doit être vraie lorsque la condition actuelle est déclenchée. Par exemple, vous configurez votre condition pour qu'elle se déclenche lorsqu'un enregistrement est à l'état Nouveau. Si vous souhaitez également spécifier que la **priorité** est élevée, vous pouvez le faire à l'aide du champ **Condition contextuelle** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition d'activité

Utilisez le formulaire Définition d'activité pour signaler les étapes qui se produisent dans votre processus business.

Formulaire de définition d'activité

Champ	Spécifiez le champ ou la colonne de la table dont vous souhaitez afficher les données dans le graphique de processus.
Type	Type de valeurs que vous souhaitez explorer. Vous avez les valeurs suivantes : • Valeurs de champ (par défaut) : il s'agit de la sélection par défaut. Cette option est disponible chaque fois que vous créez une définition d'activité. • Date/heure : utilise la valeur date/heure de l'enregistrement réel plutôt que l'historique de l'audit et s'affiche sous la forme d'un nœud groupé sur la carte de processus. • Composé : un graphique de nœud ou de processus représentant le changement de la valeur du champ multiple de l'enregistrement réel plutôt que l'historique de l'audit. • Enfant joint : cette option est disponible lorsque vous avez sélectionné deux tables pour la configuration des tables et que vous avez défini une relation enfant-parent. Cette option n'est disponible que pour la configuration de table parente. Dans la visualisation, vous verrez quand l'enfant a été attaché dans le processus. • Parent joint : cette option crée un nœud sur le processus enfant représentant la date à laquelle un enregistrement parent a été joint à un enfant.
Nom d'affichage (facultatif)	Nom à afficher pour cette activité. Si aucun nom n'est saisi, le nom de l'activité affiche la valeur fournie pour **Champ**.
Choisir des valeurs d'activité	Vous pouvez choisir d'extraire des valeurs d'activité spécifiques pour le champ sélectionné.
Valeurs des activités	Ce champ n'est disponible que si vous sélectionnez le champ **Choisir des valeurs d'activité** . Ce champ fournit une liste de valeurs pour le champ sélectionné que vous souhaitez explorer. Par exemple, vous avez choisi la table **Incident** . Maintenant, vous voulez voir les enregistrements qui sont passés par le centre de services du groupe d'affectation et la base de données du groupe d'affectation. Pour afficher ces données, vous devez sélectionner Groupe **d'affectation** comme **champ** et ajouter Service **Desk** et **Base de données** à partir **de la liste de valeurs**.
Activités de groupe	Si vous sélectionnez de regrouper les activités, la carte de processus reflète le groupe de changements de l'activité sous la forme d'un seul élément de changement. Par exemple,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition d'activité (suite)

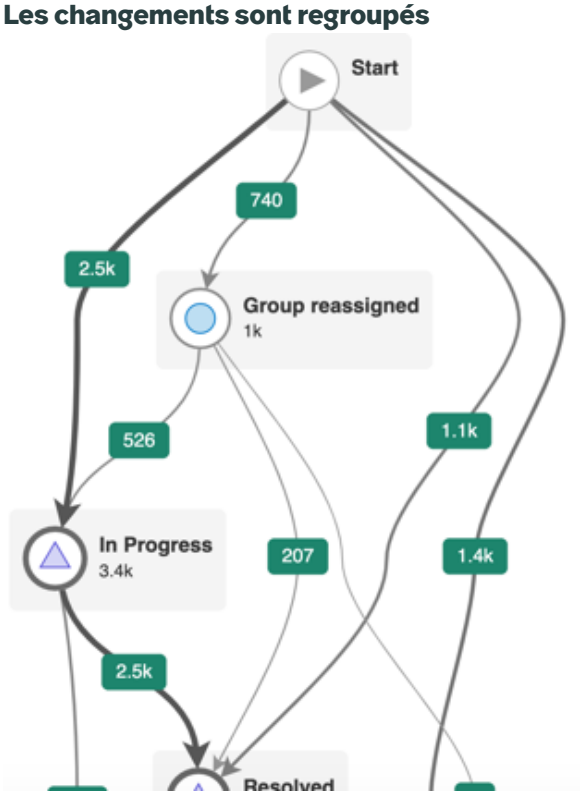
supposons que vous configurez le **groupe d'affectation** pour générer des rapports et sélectionnez les activités du groupe.

- Des changements sont apportés au groupe d'affectation et sont répertoriés dans le journal d'audit comme suit : Groupe A > Groupe B > Groupe C.
- Résultat : les données de la carte de processus se traduisent par un seul changement : « Groupe d'affectation modifié ».

Si cette option n'est pas cochée, la carte de processus reflète les enregistrements de chaque instance de changement individuellement. Exemple : vous configurez un **groupe d'affectation** pour générer un rapport, mais ne sélectionnez pas pour regrouper les activités.

- Des changements sont apportés au groupe d'affectation et sont répertoriés dans le journal d'audit comme suit : Groupe A > Groupe B > Groupe C.
- Résultat : la carte de processus reflète chaque changement individuel apporté, en continuant à refléter les changements comme il est standard dans le journal d'audit : « Changement : Groupe A > Changement : Groupe B > Changement : Groupe C ».

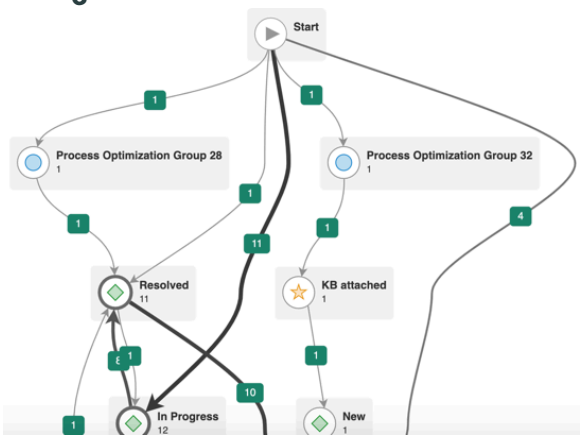
Les changements sont regroupés



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition d'activité (suite)

	Changements affichés en standard 
Nom des activités groupées	Nom généré automatiquement pour les activités groupées, ou vous pouvez entrer un nom différent pour les changements apportés au champ qui seront reflétés dans la visualisation. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que lorsque le champ **Activités de groupe** est sélectionné.
Activité d'intérêt	Si les modifications de champ apparaissent ou non dans la console d'analyste. **Remarque :** Lorsque cette option est sélectionnée, les changements de champ n'apparaissent pas dans la console d'analyste, mais peuvent toujours être utilisés dans des conditions contextuelles dans les transitions ou les résultats.
Inclure le nœud de démarrage vide	Inclut un nœud vide sur le graphique de processus lorsque le champ de définition d'activité sélectionné est vide au moment de la création de l'enregistrement.

Formulaire de définition du résultat

Utilisez le formulaire Définition des résultats pour configurer des définitions de résultats basées sur des règles afin de fournir des aperçus détectés à votre tableau de bord Résumé et aperçus.

Formulaire de définition du résultat

Champ	Description
Classe	Indique si cette définition de résultat s'applique à un **processus** ou à un **projet**.
Actif	Indique si la définition du résultat est active.
Configuration du processus	Configuration du processus associée à cette définition de résultat. Ce champ est automatiquement renseigné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de définition du résultat (suite)

Champ	Description
	Remarque : Ce champ n'apparaît que lorsque l'option Processus est sélectionnée dans le champ **Type** .
Projet	Projet associé à cette définition de résultat. **Remarque :** Ce champ n'apparaît que lorsque l'option Projet est sélectionnée dans le champ **Type** .
Type	Type de résultat. Vous pouvez effectuer une sélection dans la liste disponible.
Catégorie	Catégorie pour cette définition de résultat. • Qualité • Automatisation • Conformité • Performances
Message	Titre de l'aperçu. Ce texte s'affiche en haut de la carte d'aperçu du tableau de bord Résumé et aperçus.
Sélectionner les KPI impactés	Sélectionnez les KPI connexes à associer à la définition du résultat. **Remarque :** Ce champ est renseigné à partir de la table Indicateur PA.

Formulaire Règle de résultat

Utilisez le formulaire Règle de résultat pour configurer des règles de résultat pour votre définition de résultat. Les règles de résultats définissent les critères d'enregistrement qui déclenchent vos définitions de résultats.

Formulaire Règle de résultat

Champ	Description
Numéro de chaîne	Chaîne à laquelle cette règle de résultat appartient. **Remarque :** Les règles de recherche peuvent être constituées de plusieurs chaînes.
Définition du résultat	Définition du résultat associée à cette règle de résultat. Ce champ est automatiquement renseigné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle de résultat (suite)

Champ	Description
Séquence	Ordre dans lequel les règles d'une même chaîne s'exécutent. Les règles avec une valeur inférieure s'exécutent avant celles avec une valeur plus élevée.
Condition de démarrage	Événement qui déclenche une règle de résultat. Vous pouvez sélectionner une règle existante ou en créer une à l'aide du bouton plus (+) à droite du champ. **Remarque :** Pour en savoir plus sur la création d'une condition, reportez-vous à Configurer des conditions avancées.
Relation	Connexion entre l'événement défini dans le champ **Condition de démarrage** et l'événement défini dans le champ **Condition de fin** . • –-Aucun–- • directement suivi par • finalement suivi par • non directement suivi par • finalement non suivi par **Remarque :** Classez les séquences de règles de manière appropriée en fonction de la façon dont vous souhaitez que l'ensemble de règles s'exécute en fonction des relations sélectionnées. Si vous sélectionnez une option autre que **aucune**, vous devez créer une règle qui termine l'expression dans la séquence souhaitée.
Condition de fin	Événement qui conclut une règle de résultat. Vous pouvez sélectionner une règle existante ou en créer une à l'aide du bouton plus (+) à droite du champ. **Remarque :** Pour en savoir plus sur la création d'une condition, reportez-vous à Configurer des conditions avancées.
Durée du suivi	Indique si la durée entre les conditions de début et de fin est suivie.

Formulaire de contrainte de résultat

Utilisez le formulaire Contrainte de résultat pour configurer des contraintes de résultat pour votre définition de résultat. En plus des règles de recherche, les contraintes de recherche réduisent davantage la portée de vos définitions de recherche à l'aide de mesures telles que les contraintes de durée et de relation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contrainte de résultat

Champ	Description
Nom	Nom de la contrainte de résultat
Définition du résultat	Définition du résultat associée à cette contrainte de résultat. Ce champ est automatiquement renseigné.
Condition de démarrage	Événement qui déclenche une contrainte de résultat. Vous pouvez sélectionner une règle existante ou en créer une nouvelle à l'aide du bouton plus (+) à droite du champ. **Remarque :** Pour en savoir plus sur la création d'une condition, reportez-vous à Configurer des conditions avancées.
Condition de fin	Événement qui met fin à une contrainte de résultat. Vous pouvez sélectionner une règle existante ou en créer une nouvelle à l'aide du bouton plus (+) à droite du champ. **Remarque :** Pour en savoir plus sur la création d'une condition, reportez-vous à Configurer des conditions avancées.
Durée min.	Durée minimale entre le moment où l'événement est défini dans le champ **Condition de démarrage** et l'événement défini dans le champ **Condition de fin** . L'événement dans le champ **Condition de fin** doit se produire après la durée spécifiée dans ce champ.
Contrainte de relation	Conditions de contrainte facultatives pour définir plus précisément quand la contrainte se déclenche. **-- Aucun --** : Aucune contrainte de relation **a une même valeur** : Les enregistrements doivent avoir la même valeur dans un champ spécifique. Spécifiez ce champ dans le **champ Contrainte de relation** . **a une valeur différente** : Les enregistrements doivent avoir des valeurs différentes dans un champ spécifique. Spécifiez ce champ dans le **champ Contrainte de relation** . **effectué par le même utilisateur** : Les conditions de démarrage et de fin doivent être déclenchées par le même utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contrainte de résultat (suite)

Champ	Description
	effectué par un autre utilisateur Les conditions de démarrage et de fin doivent être déclenchées par différents utilisateurs. **est le même événement** **est un événement différent**
Champ de contrainte de relation	Champ utilisé pour la **contrainte de relation**. Ce champ s'affiche lorsque **« a le même** » ou **« a une valeur différente** » est sélectionné dans le champ de **contrainte de relation** . **Remarque :** Le champ de contrainte de relation disponible apparaîtra vide s'il n'y a aucune sélection dans les champs **Condition de démarrage** ou **Condition de fin** .
Durée max.	Durée maximale entre le moment où l'événement est défini dans le champ **Condition de démarrage** et l'événement défini dans le champ **Condition de fin** . L'événement du champ **Condition de fin** doit se produire avant la durée spécifiée dans ce champ.
Champ de contrainte de relation	Champ associé à la contrainte de relation. **Remarque :** Ce champ n'apparaît que si le champ **de contrainte Relation** est défini sur **a une valeur identique** ou **différente**.

Détection d'automatisation

ServiceNow® Détection d'automatisation vous aide à identifier les opportunités d'automatisation pour vos workflows. Utilisez les rapports de détection pour implémenter ou améliorer des solutions d'automatisation telles que Agent virtuel (VA) et Assistant d'agent.

Utilisation du résumé

Automation Discovery analyse vos enregistrements pour vous aider à identifier les opportunités d'automatisation.

Avec l'application, vous pouvez exécuter des rapports de détection qui analysent un ensemble de données spécifié d'enregistrements par rapport à une taxonomie prédéfinie. Le modèle identifie plus de 180 opportunités possibles d'automatisation à partir de vos enregistrements. Considérez les opportunités comme des intentions permettant au système de répondre automatiquement aux requêtes de vos utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le rapport regroupe les enregistrements par opportunité d'automatisation prévue. Pour les enregistrements sans catégorie, le rapport regroupe les enregistrements dans des grappes connexes.

Pour les applications telles Agent virtuelque , Détection d'automatisation vous permet d'implémenter des opportunités d'automatisation qui peuvent entraîner des déviations et des résolutions d'incidents plus rapides.

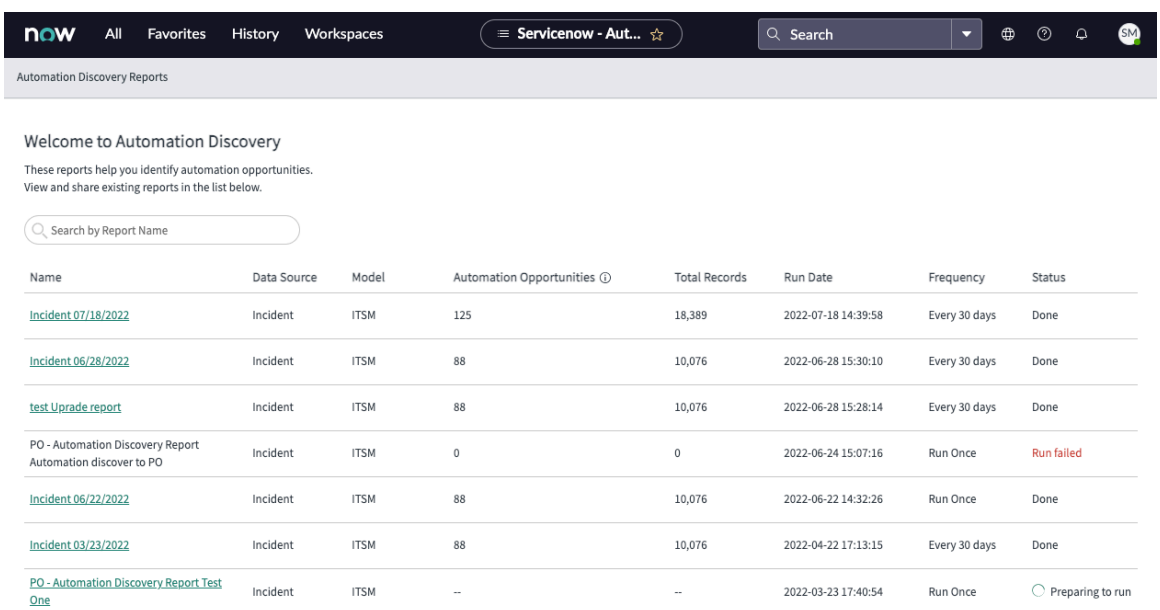
Installation

Détection d'automatisation est disponible à partir ServiceNow Storedu fichier . Pour plus d'informations, consultez Installer Détection d'automatisation.

Prise en charge de la langue

Automation Discovery prend en charge les instances en anglais, espagnol, Français, allemand et japonais.

Rapports Discovery



La page **Rapports de Détection d'automatisation** répertorie les rapports que vous avez créés. Pour chaque rapport, la page répertorie les informations suivantes :

Colonne	Description
Nom	Nom donné au rapport lors de sa création.
Source de données	Source des enregistrements analysés.
Modèle	Taxonomie pour l'exécution du rapport.
Opportunités d'automatisation	Nombre d'intentions prédéfinies différentes qui correspondent à vos enregistrements.
Non classé en catégories	Nombre de groupes en grappe qui contiennent des énoncés qui ne correspondent pas aux rubriques prédéfinies.
Totaux des enregistrements	Nombre d'enregistrements analysés dans le rapport.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

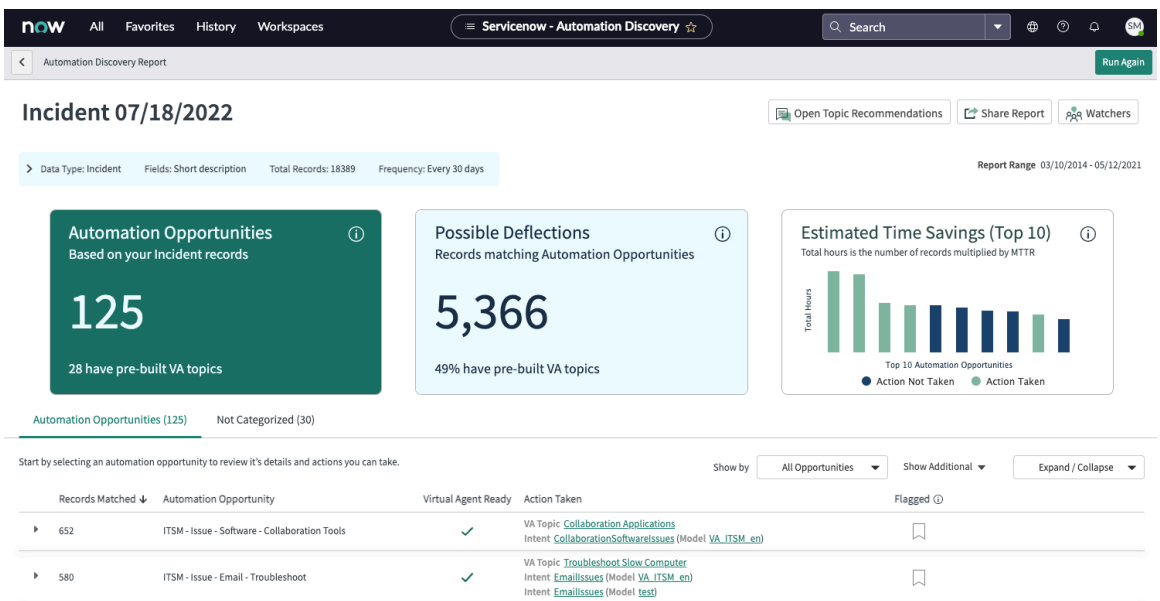
Colonne	Description
Date d’exécution	Heure et date de la dernière exécution.
Fréquence	Nombre de fois pour exécuter le rapport.
Statut	État du rapport.

Pour créer un rapport, reportez-vous à Créer un rapport Détection d’automatisation.

Pour obtenir des résultats, cliquez sur le nom du rapport.

Répartition des rapports

Pour chaque rapport réussi, la page du rapport affiche des informations sur les opportunités d’automatisation.



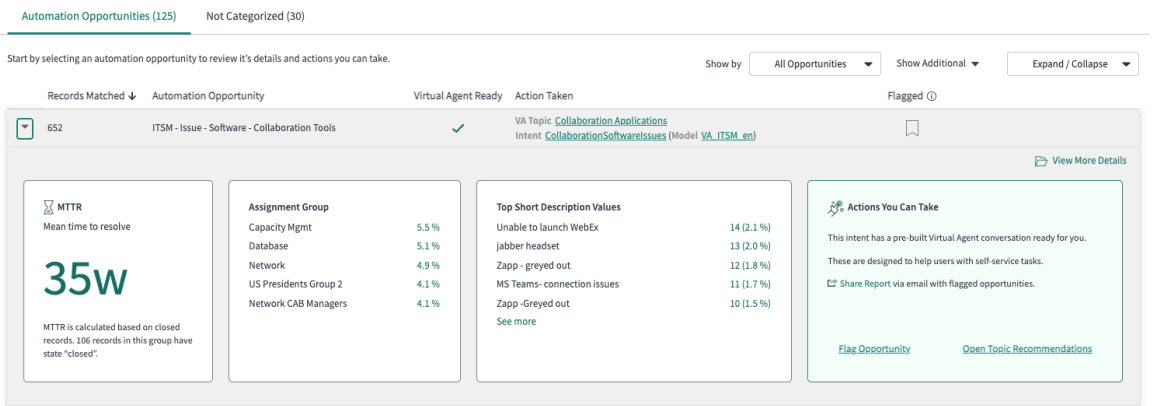
Le rapport regroupe les enregistrements correspondants par opportunité. Dans cet exemple, Détection d'automatisation 125 opportunités d’automatisation ont été trouvées parmi les milliers d’incidents analysés. Plusieurs enregistrements se regroupent dans les mêmes opportunités, car les incidents correspondent aux mêmes intentions.

Les déviations font référence à des incidents qui auraient pu être immédiatement résolus grâce à l’automatisation. Détection d'automatisation additionne tous les enregistrements qui correspondent à une opportunité d’automatisation pour obtenir le nombre **de déviations possibles** . Certaines opportunités ont des rubriques VA prédéfinies correspondantes, marquées comme **Agent virtuel prêt.**

Le MTTR (*temps moyen de résolution*) fait référence à la durée moyenne nécessaire pour résoudre les incidents. Le rapport multiplie le nombre d’enregistrements correspondants par le MTTR pour obtenir les **gains de temps estimés** pour les 10 meilleures opportunités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'onglet Opportunités d'automatisation répertorie les opportunités d'automatisation qui correspondent à vos données. Cliquez sur l'icône de liste sur chaque ligne pour afficher plus d'informations sur les enregistrements de cette opportunité.

L'onglet **Non classé en catégories** affiche les grappes d'enregistrements qui ne correspondent pas aux intentions prédéfinies. Le rapport tente de regrouper les enregistrements sans catégorie en grappes en fonction des similitudes. Cliquez sur l'icône de liste sur chaque ligne pour afficher plus d'informations sur les enregistrements de cette grappe.

Ajout d'opportunités à Recommandations de rubriques

Agent virtuel Recommandations de rubriques vous aide à améliorer l'automatisation pour Agent virtuel. Vous pouvez ajouter des opportunités d'automatisation à partir de vos Détection d'automatisation rapports à Recommandations de rubriques.

La carte **Actions que vous pouvez effectuer** montre ce que vous pouvez faire avec les opportunités d'automatisation de vos rapports. Pour les opportunités prêtes pour **VA**, cliquez sur **Recommandations de rubriques ouvertes** pour ajouter l'opportunité à Recommandations de rubriques.

Dans Recommandations de rubriques, vous pouvez ajouter des rubriques à vos Compréhension du langage naturel modèles (NLU) et à Agent virtuel. Si vous ajoutez une opportunité à un modèle, **l'action effectuée** montre l'intention ou le modèle correspondant.

Pour en savoir plus, consultez Utiliser les recommandations de rubriques de Virtual Agent et NLU models .

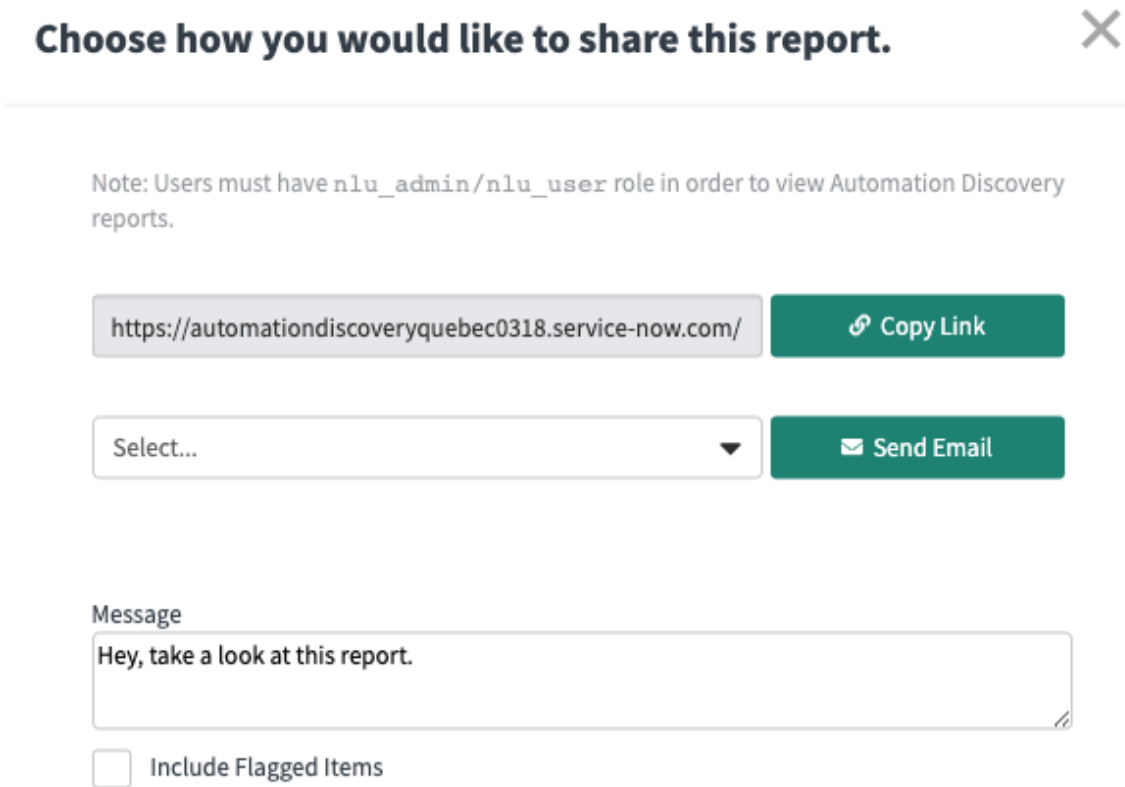
Vous pouvez également créer des rubriques personnalisées pour les opportunités qui ne sont pas prêtes pour VA. Pour plus d'informations sur la création de rubriques personnalisées, consultez Création de rubriques Virtual Agent sur le site développeur ServiceNow .

Partage et marquage

Vous pouvez partager vos rapports de détection avec d'autres membres de votre équipe. Sur une page de rapport, cliquez sur **Partager le rapport** pour ouvrir la fenêtre contextuelle de partage de rapport.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez partager le rapport à l'aide du lien fourni ou en l'envoyant par e-mail.

Remarque :
L'utilisateur doit avoir le rôle nlu_admin ou nlu_user pour afficher Détection d'automatisation les rapports.

Vous pouvez également marquer des opportunités d'automatisation spécifiques que vous souhaitez mettre en évidence. Pour marquer une opportunité, cliquez sur l'icône de drapeau. Pour inclure les éléments marqués lorsque vous partagez le rapport, cochez la case **Inclure les éléments marqués** .

Propriétés

La page **Propriétés** d'Automation Discovery vous permet de contrôler les paramètres des rapports de détection.

La définition d'un nombre minimal et maximal d'enregistrements vous aide à contrôler la quantité de données que vous souhaitez analyser. Vous pouvez également définir le nombre d'enregistrements uniques sans correspondance pour que la mise en grappe fonctionne sur votre rapport.

L'activation de l'échantillonnage des données avant l'exécution de la mise en grappe peut contribuer à accélérer la génération de rapports. Toutefois, le rapport regroupe une plus petite quantité d'enregistrements sans correspondance.

Information associée

Agent virtuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer Détection d’automatisation

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l’application Détection d’automatisation (sn_auto_discovery). L’application installe les modules d’extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Automation Discovery : modules d’extension, rôles et tables.

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Détection d’automatisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l’application Automation Discovery (sn_auto_discovery).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S’il existe des modules d’extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Automation Discovery.
4. Cliquez sur **Installer**.

Que faire ensuite

Pour de meilleurs résultats, installez les modules d’extension VA Conversations for ITSM (sn_itsm_va) et NLU Model Builder (com.snc.nlu_studio). Pour plus d’informations, consultez Modules d’extension supplémentaires pour Virtual Agent et Activate the NLU Workbench .

Composants installés avec Détection d’automatisation

Les tables et les rôles sont installés avec l’activation du module d’extension Détection d’automatisation.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Table	Description
Message traité de Détection d'automatisation [sn_auto_discovery_processed_message]	Références aux enregistrements de source de données d'origine (p. ex. incidents). N'inclut pas les enregistrements dupliqués.
Paramètre Détection d'automatisation [sn_auto_discovery_param]	Table contenant les paramètres des rapports.
Étiquette de Détection d'automatisation [sn_auto_discovery_labelled_message]	Références aux enregistrements de rapport.
Intention Détection d'automatisation [sn_auto_discovery_intent]	Table contenant les rapports Automation Discovery. Référencé par le message traité et la trace de rapport.
Groupe de Détection d'automatisation [sn_auto_discovery_group]	Table contenant les opportunités d'automatisation dans un rapport.
Contenu du message de Détection d'automatisation [sn_auto_discovery_message_content]	Références aux enregistrements de source de données d'origine (ex. incidents). Inclut les enregistrements dupliqués.
Rapport de Détection d'automatisation [sn_auto_discovery_report]	Rapports précédemment créés à l'aide d'Automation Discovery.
Tâche Détection d'automatisation [sn_auto_discovery_job]	Table qui gère l'exécution des tâches de génération de rapports Détection d'automatisation.
Suivi de rapport de détection d'automatisation [sn_auto_discovery_report_trace]	Historique des intentions de Compréhension du langage naturel (NLU) ajoutées en raison des intentions ou des grappes du rapport.
Définition du rapport Détection d'automatisation [sn_auto_discovery_report_definition]	Table définissant le mode d'exécution d'un rapport et son état. Plusieurs rapports peuvent être exécutés à partir d'une seule définition de rapport.
Grappe de Détection d'automatisation [sn_auto_discovery_cluster]	Grappes d'enregistrements sans catégorie du rapport. Référencé par le message traité et la trace de rapport.

Rôles installés

Auteur Discovery [sn_auto_discovery. AuteurDécouverte]

Créez des rapports Automation Discovery, marquez les opportunités d'automatisation et prenez des mesures en conséquence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contient des rôles

L'auteur de Discovery [sn_auto_discovery. DiscoveryAuthor] contient le rôle d'utilisateur [nlu_user].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

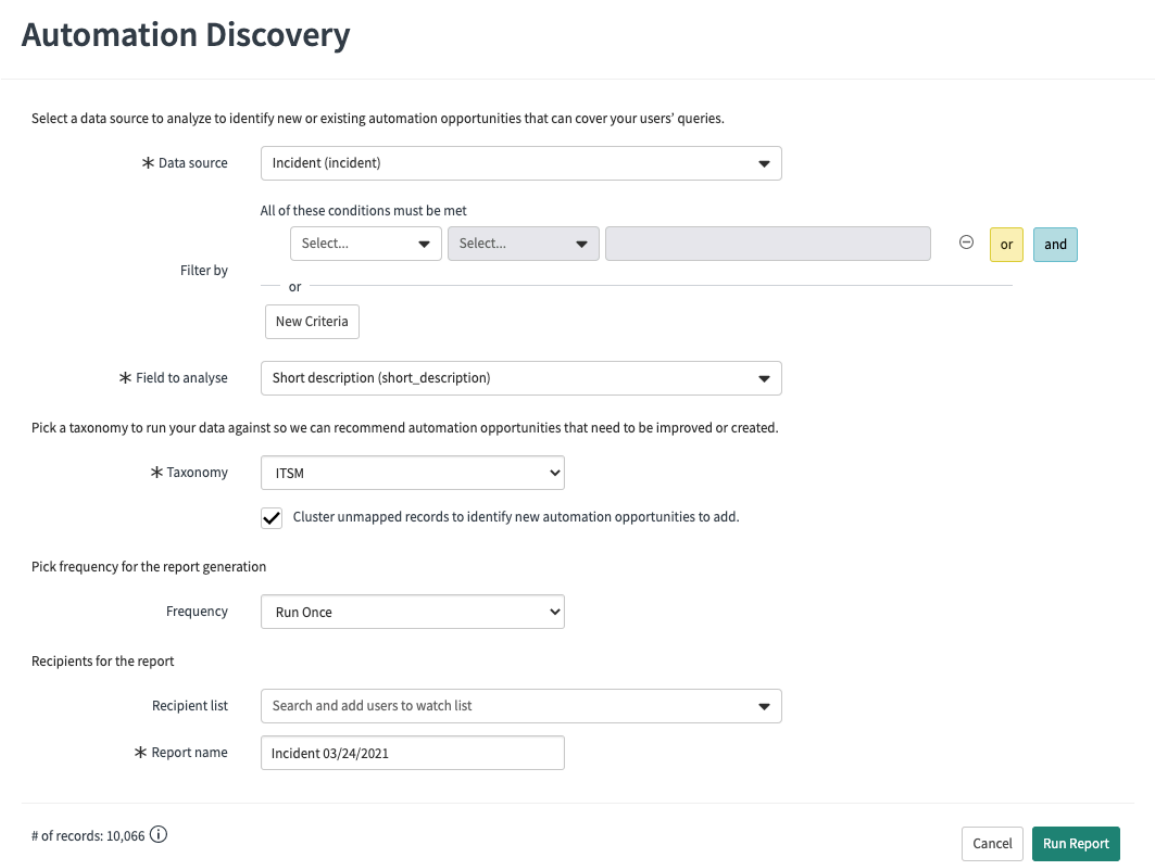
Créer un rapport Détection d'automatisation

Créez un rapport Détection d'automatisation pour analyser vos enregistrements afin de trouver des opportunités d'automatisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, nlu_admin ou sn_auto_discovery. Auteur de la détection

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Détection d'automatisation** > **Rapports de Détection d'automatisation**.
2. Cliquez sur **Nouveau rapport**.



3. Renseignez les champs de formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Source de données	Type d'enregistrements que vous souhaitez analyser. La valeur par défaut est **Incident (incident).**
Filtrer par	Critères de sélection des enregistrements que vous souhaitez analyser.
Champ à analyser	Champ des tables de données que vous souhaitez qu'Automation Discovery analyse.
Taxonomie	Application sur laquelle exécuter les données. La valeur par défaut est **ITSM**. Cochez la case pour utiliser la même taxonomie et regrouper les enregistrements sans correspondance.
Fréquence	À quelle fréquence le rapport s'exécute avec les conditions données. La valeur par défaut est **Exécuter une fois**. Vous pouvez choisir d'exécuter un rapport en continu après avoir ajouté des opportunités à votre modèle pour vérifier l'amélioration.
Liste de destinataires	Les utilisateurs qui recevront le rapport par e-mail.
Nom du rapport	Le nom du rapport.

Remarque :
Le **numéro # d'enregistrements** fournit une estimation du nombre d'enregistrements répondant à vos critères.

4. Cliquez sur **Exécuter le rapport**.
Votre rapport apparaît en haut de la liste sur la page **Rapports de Discovery** . La page répertorie **l'état** de votre rapport. Une fois l'analyse terminée, vous pouvez cliquer sur le rapport pour afficher les résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.